Diari de la neu, 20/03/20

Les estacions del Grup FGC donen resposta a a validesa de forfets i abonaments pendents d'ús

La possible reobertura de les estacions d'esquí pel que queda de temporada queda descartada



Les estacions del Grup FGC donen resposta a a validesa de forfets i abonaments pendents d'ús *Autor/a: Diaridelaneu.cat*

FGC ha posat a disposició dels seus clients i usuaris de les estacions d'esquí un document amb preguntes i respostes per donar resposta a la situació de tancament anticipat de les estacions d'esquí i muntanya i els trens turístics d'FGC. Recordar que les estacions d'esquí i muntanya d'FGC (La Molina, Espot, Port Ainé, Vallter 2000, Vall de Núria i Boí Taüll) van anunciar el tancament de les seves instal·lacions a partir de les 00:00 h del 14 de març de 2020 a causa de la situació creada pel virus SARS-CoV-2. El document també dona resposta a la possible reobertura de les estacions d'esquí aquesta temporada, la devolució de contractació de serveis, forfets o reserves hoteleres així com la gestió del material a les consignes guardaesquís de l'estació, entre altres aspectes.

COMUNICAT OFICIAL ESTACIONS D'ESQUÍ I MUNTANYA D'FGC

Les estacions d'esquí i muntanya d'FGC (La Molina, Espot, Port Ainé, Vallter 2000, Vall de Núria i Boí Taüll) van anunciar el tancament de les seves instal·lacions a partir de les 00:00hrs del 14 de març de 2020 a causa de la

situació creada pel virus SARS-CoV-2 i atenent la instrucció de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en matèria de contenció del virus.

La mesura del tancament va ser aplicada també als Trens Cremallera de Vall de Núria i Montserrat així com al Funicular de Sant Joan. El 14/3/20 va ser decretat l'Estat d'Alarma per part del Govern espanyol per Reial Decret 463/2020 per 15 dies.

Preguntes Freqüents & Respostes

És possible la reobertura de les estacions d'esquí d'FGC aquesta temporada 2019-2020?

No. Les estacions d'esquí i muntanya d'FGC han donat per finalitzada la temporada d'hivern 2019 –2020. D'aquesta manera; La Molina, Espot, Port Ainé, Vallter 2000, Vall de Núria i Boí Taüll no reobriran els dominis esquiables fins a la propera temporada d'hivern 2020-2021.-

Quina política de devolucions s'ha previst pels imports satisfets en la contractació de serveis?

La política de devolucions que segueix a continuació aplica exclusivament a totes les compres realitzades a través dels portals de comerç electrònic propis d'FGC i la seva Central de Reserves. Per a compres i reserves realitzades a través d'altres agències de viatge o intermediaris caldrà consultar directament amb aquestes empreses comercialitzadores.

Bitllets de Tren Cremallera i combinats
Els imports satisfets en la compra de bitllets i combinats no bescanviats seran retornats íntegrament. Contacteu amb reserves@turismefgc.cat per gestionar la devolució.

Forfets d'esquí i combinats
Els imports satisfets en la compra de forfets i combinats no bescanviats seran retornats íntegrament. Contacteu amb reserves@turismefgc.catper gestionar la devolució.

Forfets d'esquí de lliure elecció
Es perllongarà la validesa del saldo romanent en forfets que hagin estat consumits parcialment durant la temporada 2020-2021. En el cas de que no s'hagi realitzat la consumpció de cap dia d'esquí / surf de neu del títol de lliure elecció, el seu import serà retornat íntegrament. Contacteu amb reserves@turismefgc.catper gestionar la devolució o obtenir més informació sobre el procediment.

Forfets d'esquí de temporada
Tots els abonaments de temporada, en qualsevol modalitat, es consideren

amortitzats, excepte els abonaments de primavera de La Molina. Als titulars amb abonaments de primavera de La Molina se'ls mantindrà l'import abonat a compte de qualsevol abonament per la temporada 2020-21i podran gaudir dels avantatges que inclou el producte durant el període de validesa.Contacteu amb atenció al client de l'estació on vareu tramitar el forfet de temporada (veure abaix adreces de contacte) per a més informació.o

Reserves hoteleres a Hotel Vall de Núria i Hotel Port Aine 2000
Les reserves hoteleres realitzades amb estades previstes fins a la finalització de la temporada d'hivern 2019-2020 (data sortida màxima 13 d'abril de 2020) queden sense efecte i es retornaran els imports íntegres satisfets a mode de bestreta. Contacteu amb reserves@turismefgc.catper a gestionar la devolució.

Mantenen la validesa els avantatges inclosos en els forfets de temporada de les estacions d'FGC?
Sí, els avantatges inclosos als Forfets de Temporada mantenenla seva validesa en les dates previstes de bescanvi. Les invitacions per a esquiar a d'altres estacionsd'esquí durant la temporada 2019-2020 no seran bescanviablesla temporada vinent .

Tinc una invitació per esquiar a una estació d'FGC vàlida per la temporada 2019-2020, serà vàlida doncs per a l'estiu o la temporada vinent?Les invitacions per a esquiar a d'altres estacions durant la temporada 2019-2020 no seran vàlides per la temporada vinent.-Vaig resultar premiat/premiada amb forfets i/o serveis o reserves hoteleres a una estació d'FGC. Serà vàlid el premi per a la temporada d'estiu o la temporada vinent? Revisa la data de bescanvi màxim del teu premi. Si estava prevista fins a la finalització de la temporadad'hivern2019-2020, no serà bescanviable la temporada vinent.-Tinc material a les consignes guardaesquís de l'estació. Com ho he de fer per anar a buscar-lo o fer la devolució de material d'esquí llogat per temporada?La instrucció del Govern Espanyol és d'evitar tots els desplaçaments exceptuant els estrictament previstos al Reial Decret 463/2020.Contacteu amb Atenció al Client de la vostra estació per a gestionarels terminis per a realitzarladevolució o obtenir més informació sobre el procediment.-Iniciaranla temporada d'explotació els Trens i Funiculars Turístics d'FGC?Ara mateix no disposem d'aquesta informaciója que en la situació actual d'Estat d'Alarma declarada per Reial Decret 463/2020 elsserveisturísticsno son essencialsi per tant, no podenoperar. Aquesta mesura afecta a l'explotació del Tren Cremallera de Montserrat, el Tren Cremallera de Vall de Núria, Els Funiculars de Sant Joan i la Santa Cova, el Telefèric de la Coma del Clot, el Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat – Tren del Ciment i el servei turístic del Tren dels Llacs.Actualitzarem aquesta informació segons disposem de noves instruccions de les Administracions competents-Quines opcions de contacte manteniu operatives per atenció al client?Resten operativesles bústies de correu electrònic d'informació de les explotacions turístiques d'FGC següents:oEspot i Port Ainé info@skipallars.catoLa Molina

lamolina@lamolina.cat

oVall de Núria valldenuria@valldenuria.catoVallter 2000 informacio@vallter2000.catoCremallera i Funiculars de Montserrat info@cremalleradem ontserrat.catoBoí Taüll puntinfo@boitaull.catoFerrocarril Turistic de l'Alt Llobregat reserves@ferrocarrilturistic.catoCentral de Reserves i Atenció al Client: reserves@turismefgc.catNo es realitzarà servei d'atenció al client per via telefònica per complir amb el que disposa el Reial Decret 463/2020 en relació a la limitació de moviments no imprescindibles de la ciutadania.