

## **COMUNICADO OFICIAL ESTACIONES DE ESQUÍ Y MONTAÑA DE FGC**

### **Antecedentes**

Las estaciones de esquí y montaña de FGC (La Molina, Espot, Port Ainé, Vallter 2000, Vall de Núria y Boí Taüll) anunciaron el cierre de sus instalaciones a partir de las 00:00hrs del 14 de marzo de 2020 debido a la situación creada por el virus SARS-CoV-2 y atendiendo la instrucción de la Administración de la Generalitat de Catalunya en materia de contención del virus.

La medida del cierre fue aplicada también a los Trenes Cremallera de Vall de Núria y Montserrat así como al Funicular de Sant Joan.

El 03/14/20 fue decretado el Estado de Alarma por parte del Gobierno español por Real Decreto 463/2020 por 15 días.

### **Preguntas Frecuentes & Respuestas**

- **¿Es posible la reapertura de las estaciones de esquí de FGC esta temporada 2019-2020?**

No. Las estaciones de esquí y montaña de FGC han dado por finalizada la temporada de invierno 2019 - 2020. De este modo; La Molina, Espot, Port Ainé, Vallter 2000, Vall de Núria y Boí Taüll no reabrirán los dominios esquiables hasta la próxima temporada de invierno 2020-2021.

- **¿Qué política de devoluciones se ha previsto para los importes satisfechos en la contratación de Servicios?**

La **política de devoluciones** que sigue a continuación **aplica exclusivamente** a todas las **compras realizadas a través de los portales de comercio electrónico propios de FGC y su Central de Reservas**. Para compras y reservas realizadas a través de otras agencias de viaje o intermediarios será necesario consultar directamente con estas empresas comercializadoras.

- **Billetes de Tren Cremallera y combinados**

Los importes satisfechos en la compra de billetes y combinados no canjeados serán devueltos íntegramente. Contacte con [reserves@turismefgc.cat](mailto:reserves@turismefgc.cat) para gestionar la devolución.

- **Forfaits de esquí y combinados**

Los importes satisfechos en la compra de billetes y combinados no canjeados serán devueltos íntegramente. Contacte con [reserves@turismefgc.cat](mailto:reserves@turismefgc.cat) para gestionar la devolución.

- **Forfaits de esquí de libre elección**

Se prolongará la validez del saldo remanente en forfaits que hayan sido consumidos parcialmente durante la temporada 2020-2021. En el caso de que no se haya realizado la consunción de ningún día de esquí/snowboard del título de libre elección, su importe será devuelto íntegramente. Contacte con [reserves@turismefgc.cat](mailto:reserves@turismefgc.cat) para gestionar la devolución u obtener más información sobre el procedimiento.

- **Forfaits de esquí y de temporada**

Todos los abonos de temporada, en cualquier modalidad, se consideran amortizados, excepto los abonos de primavera de La Molina. A los titulares con abonos de primavera de La Molina se les mantendrá el importe abonado a cuenta de cualquier abono para la temporada 2020-21 y podrán disfrutar de las ventajas que incluye el producto durante el período de validez. Contacte con atención al cliente de la estación donde hicieron el trámite del forfait de temporada (*ver abajo direcciones de contacto*) para más información.

- **Reservas hoteleras en Hotel Vall de Núria y Hotel Port Ainé 2000**

Las reservas hoteleras realizadas con estancias previstas hasta la finalización de la temporada de invierno 2019-2020 (fecha salida máxima 13 de abril de 2020) quedan sin efecto y se devolverán los importes íntegros satisfechos a modo de anticipo. Contacte con [reserves@turismefgc.cat](mailto:reserves@turismefgc.cat) para gestionar la devolución.

- **¿Mantienen la validez las ventajas incluidas en los forfaits de temporada de las estaciones de FGC?**

Sí, las ventajas incluidas los Forfaits de Temporada mantienen su validez en las fechas previstas de canje. Las invitaciones para esquiar en otras estaciones de esquí durante la temporada 2019-2020 no serán canjeables la temporada próxima.

- **Tengo una invitación para esquiar en una estación de FGC válida para la temporada 2019-2020, será válida pues para el verano o la temporada que viene?**

Las invitaciones para esquiar en otras estaciones durante la temporada 2019-2020 no serán válidas para la próxima temporada.

- **Resulté premiado/premiada con forfaits y/o servicios o reservas hoteleras en una estación de FGC. ¿Será válido el premio para la temporada de verano o la temporada que viene?**

Revisa la fecha de canje máximo de tu premio. Si estaba prevista hasta la finalización de la temporada de invierno 2019-2020, no será canjeable la temporada próxima.

- **Tengo material a las consignas guardaesquí de la estación. ¿Cómo lo tengo que hacer para ir a buscarlo o hacer la devolución de material de esquí alquilado por temporada?**

La instrucción del Gobierno Español es evitar todos los desplazamientos exceptuando los estrictamente previstos en el Real Decreto 463/2020.

Contacte con Atención al Cliente de su estación para gestionar los plazos para realizar la devolución u obtener más información sobre el procedimiento.

- **¿Iniciarán la temporada d'explotación los Trenes y Funiculares Turísticos de FGC?**

Ahora mismo no disponemos de esta información ya que en la situación actual de Estado de Alarma declarada por Real Decreto 463/2020 los servicios turísticos no son esenciales y por tanto, no pueden operar.

Esta medida afecta a la explotación del Tren Cremallera de Montserrat, el Tren Cremallera de Vall de Núria, los Funiculares de Sant Joan y la Santa Cova, el Teleférico de la Coma del Clot, el Ferrocarril Turístico del Alt Llobregat - Tren del Cement y el servicio turístico del Tren dels Llacs.

Actualizaremos esta información según disponemos de nuevas instrucciones de las Administraciones competentes

- **¿Qué opciones de contacto mantenéis operativas para atención al cliente?**

Quedan operativas los buzones de correo electrónico de información de las explotaciones turísticas de FGC siguientes:

- Espot y Port Ainé [info@skipallars.cat](mailto:info@skipallars.cat)
- La Molina [lamolina@lamolina.cat](mailto:lamolina@lamolina.cat)
- Vall de Núria [valldenuria@valldenuria.cat](mailto:valldenuria@valldenuria.cat)
- Vallter 2000 [informacio@vallter2000.cat](mailto:informacio@vallter2000.cat)
- Cremallera y Funiculares de Montserrat [info@cremallerademontserrat.cat](mailto:info@cremallerademontserrat.cat)
- Boí Taüll [puntinfo@boitauill.cat](mailto:puntinfo@boitauill.cat)
- Ferrocarril Turístic del Alt Llobregat [reserves@ferrocarrilturistic.cat](mailto:reserves@ferrocarrilturistic.cat)

Central de Reservas y Atención al Cliente: [reserves@turismefgc.cat](mailto:reserves@turismefgc.cat) No se realizará servicio de atención al cliente por vía telefónica para cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto 463/2020 con relación a la limitación de movimientos no imprescindibles de la ciudadanía.