

EXPLOTACIONES TURÍSTICAS DE  
CANDANCHÚ. NORMAS DE  
APLICACIÓN EN LA ESTACIÓN DE  
ESQUÍ DE CANDANCHÚ.



## **I. DISPOSICIONES GENERALES**

### **1. Concepto**

Las Normas de Aplicación determinan el régimen de acceso y utilización de las instalaciones de la estación de esquí de Candanchú, de las actividades y servicios que ofertan al público en general.

Las Normas de Aplicación regulan los derechos y obligaciones tanto del esquiador / deportista / rider / snowboarder (en adelante, usuario) y de la estación. La adquisición del abono o forfaits implica el conocimiento y aceptación de sus condiciones de uso, así como el conocimiento de las normas de acceso y régimen interior.

Las Normas de Aplicación contienen las condiciones de uso del abono o forfait, los distintos tipos de oferta que puede encontrar el usuario en la estación y las condiciones de rescate y asistencia sanitaria.

### **2. Normativa de Aplicación en la Estación de Esquí de Candanchú**

Será de aplicación el Reglamento de Funcionamiento de las Estaciones de Esquí Españolas Integradas en la Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña (ATUDEM) y las normas de la Federación Internacional de Esquí (FIS) siempre que no sean contrarias a lo dispuesto en este documento.

1.1. Reglamento de Funcionamiento de las Estaciones de Esquí Españolas Integradas en ATUDEM. <http://www.atudem.es/20151028/Reglamento-interno.aspx>

1.2. Normas de conducta de la Federación Internacional de Esquí (F.I.S.) para esquiadores y snowboarders.

- a) **Respeto de los otros.** El esquiador o snowboarder debe comportarse de manera que no ponga en peligro o perjudique a los demás.
- b) **Control de la velocidad y el comportamiento.** El esquiador o snowboarder debe esquiar de forma controlada. Debe adaptar su velocidad y forma de esquiar o deslizarse en snowboard a su habilidad personal y a las condiciones generales del terreno, nieve y tiempo, así como la densidad del tráfico en las pistas.
- c) **Elección de la ruta.** El esquiador o snowboarder que viene de atrás debe elegir su camino de forma que no ponga en peligro al esquiador o snowboarder de delante.

- d) **Adelantamientos.** El adelantamiento puede efectuarse por arriba o abajo, derecha o izquierda, pero siempre de manera que se deje espacio suficiente para prevenir las evoluciones voluntarias o involuntarias del esquiador o snowboarder adelantado.
- e) **Entrar en la pista, comenzar a deslizar y girar hacia arriba.** Todo esquiador y snowboarder que entra en una pista, reanuda su marcha después de parar o evoluciona hacia arriba debe mirar arriba y abajo de la pista para asegurarse que puede hacerlo sin provocar peligro para él o los demás.
- f) **Parar en la pista.** Todo esquiador o snowboarder debe evitar estacionarse en los pasos estrechos o sin visibilidad de las pistas. En caso de caída en uno de estos lugares, debe apartarse y dejar libre la pista lo antes posible.
- g) **Subir y bajar a pie.** El esquiador o snowboarder que suba o baje a pie debe hacerlo por el lateral de la pista.
- h) **Respeto del balizaje y la señalización.** Todo esquiador o snowboarder debe respetar el balizaje y la señalización.
- i) **Prestación de ayuda.** En caso de accidente todo esquiador o snowboarder tiene la responsabilidad de prestar socorro.
- j) **Identificación.** Todos los esquiadores o snowboarders que sean testigos de un accidente, sean o no responsables del mismo, deben identificarse e intercambiar nombres y direcciones.

### 3. Publicidad y difusión

Las Normas de Aplicación están a disposición de todos los usuarios de la estación que utilizan nuestras instalaciones y hayan adquirido un abono o forfait. El usuario puede encontrarlas a su disposición en la web ([www.candanchu.com](http://www.candanchu.com)), en las taquillas, puntos de información, oficinas y atención al cliente.

### 4. Definiciones importantes

**Centro de esquí y de montaña,** complejo turístico dedicado a la práctica de esquí y los deportes de nieve y montaña, compuesto por un conjunto de remontes, pistas y otras instalaciones complementarias ubicadas en un entorno de montaña.

**Estación de esquí**, sociedad mercantil que explota el centro de esquí y de montaña ofertando actividades y servicios a los usuarios.

**Deportes de nieve**, cualquier deporte cuya práctica consiste en deslizarse o desplazarse por la nieve utilizando esquís, tablas, raquetas, bicis o trineos. Se consideran deportes de nieve, el esquí alpino, de fondo o nórdico, snowboard, esquí de travesía, las raquetas, el uso de trineos o snowbikes y, en general aquellos que la estación pudiera autorizar en sus instalaciones.

**Usuario**, persona que practica cualquier deporte de nieve utilizando las instalaciones, elementos y medios propios del centro de esquí de montaña que le ofrece la estación, previa adquisición de un forfait y quedando obligado a adecuar su comportamiento a las Normas de Aplicación de la Estación.

**Remontes**, aquellos medios y sistemas usados para el transporte de personas en una estación de esquí.

**Pista de esquí**, recorrido delimitado, preparado, balizado y señalizado por la estación donde el usuario esquía bajo su responsabilidad asumiendo los riesgos inherentes del esquí y aceptando las normas que regulan dicha actividad (normas FIS, reglamento ATUDEM y las Normas de Aplicación de la propia estación).

**Áreas especiales**, superficies delimitadas, acotadas y especialmente habilitadas por la estación para ciertas actividades o deportes de nieve.

**Red viaria del centro**, conjunto de pistas definidas en el plano de pistas que conforman la oferta potencial del centro de esquí.

Las pistas incluidas en las áreas especiales (snowpark, trineos, guardería, etc.) forman parte de la red viaria del centro y tienen un régimen de acceso y normas específicas.

Los itinerarios de montaña incluidos en las áreas especiales no forman parte en ningún caso de la red viaria del centro.

**Riesgo inherente**, aquellos que debe asumir el esquiador que libremente accede a una estación y que por su naturaleza, características de la actividad deportiva practicada o al medio natural, son parte consustancial a la práctica de los deportes de nieve.

Se entenderán como riesgos inherentes: las condiciones meteorológicas y sus posibles cambios, las condiciones de la nieve (hielo, nieve dura, nieve polvo, nieve primavera, etc.), las condiciones del terreno (desniveles, rasantes, barrancos, acantilados, etc.), los elementos y obstáculos del propio medio natural (rocas, árboles, espacios sin nieve, etc.), los objetos o construcciones no naturales (pilonas, señales, redes, cañones de nieve, etc.) o con otros esquiadores.

**Soporte**, tarjeta de material plástico o cartón que constituye el título que habilita al usuario para poder disfrutar de las instalaciones. Son personales e intransferibles.

**Forfait o abono**, es el billete de viaje que permite subir al usuario en los remontes. El usuario una vez adquirido este billete acepta automáticamente las Normas de Aplicación de la Estación.

## **5. Superficie de terreno que afecta a la práctica deportiva**

La superficie del terreno que afecta a la práctica deportiva se divide en:

### 5.1. Zonas habilitadas:

Pistas de esquí que han sido preparadas, balizadas y señalizadas por la estación y se encuentran abiertas al público.

Áreas especiales destinadas al desarrollo de los deportes de nieve (snowpark, zona de trineos, circuito de raquetas, zona de competición y entrenamientos, etc.)

Áreas de dificultad extrema (pistas negras) en las que no hay preparación por parte de la estación más allá que la señalización, balizamiento y la información sobre los riesgos que lleva el descenso de tales áreas.

### 5.2. Zonas no habilitadas:

Pistas cerradas: aquellas pistas, que por criterio de la estación, su estado y condiciones no se encuentran abiertas al público.

El resto de la superficie del centro de esquí y montaña que los usuarios han abierto por sus propios medios y no forman parte de la zona habilitada.

La responsabilidad de la estación por el cumplimiento de sus obligaciones viene limitada exclusivamente a la zona habilitada (pistas de esquí, áreas especiales y áreas de dificultad extrema).

Itinerarios: zonas no habilitadas en las que la estación no tiene responsabilidad.

### 5.3 Clasificación de pistas

La clasificación de pistas y señalización se hará según grado de dificultad siguiendo exclusivamente criterios topográficos y de orografía conforme a algunas de las siguientes categorías.

Pista muy fácil, o de principiantes: su pendiente longitudinal y transversal no podrá superar el 15% de desnivel, con excepción de tramos cortos y estarán marcadas de color verde.

Pista fácil o intermedia: su pendiente longitudinal y transversal no podrá superar el 25%, con excepción de tramos cortos y estarán marcadas de color azul.

Pista difícil: su pendiente longitudinal y transversal no podrá superar el 40%, con excepción de tramos cortos y estarán marcadas de color rojo.

Pista muy difícil: la que excede de los valores máximos señalados para las pistas difíciles o rojas y estarán marcadas de color negro.

#### 5.4. Areas de dificultad extrema

Las áreas de dificultad extrema solo son aptas para usuarios muy expertos en las que asumen su total responsabilidad en el descenso y a las características de la pista o del itinerario.

Los riesgos existentes en estas áreas son muy elevados y variables. La estación no protege al usuario de los elementos naturales o artificiales que puedan encontrarse en estas áreas.

La práctica deportiva de los deportes de nieve en zonas de dificultad extrema entraña un serio riesgo de sufrir graves lesiones física o incluso la muerte.

Es recomendable ir acompañado preferentemente de un esquiador experto y conocedor del terreno. Así mismo, el usuario debe ir provisto de casco, protectores de espalda y caderas, llevar teléfono móvil con batería y los elementos de seguridad como sonda, pala y ARVA (además de tener los conocimientos para su utilización en circunstancias extremas).

Con carácter previo a su acceso a estas áreas, el usuario debe informarse de la previsión meteorológica y del riesgo de aludes, así como cualquier otra circunstancia concurrente.

Se recomienda no iniciar el descenso ante cualquier duda acerca de sus características, estado de la zona, capacidad técnica del usuario o la propia aptitud o estado psico-físico de ese momento.

#### 5.5. Apertura y cierre pistas

La estación, atendiendo a los criterios técnicos de explotación y condiciones meteorológicas, podrá realizar trabajos de mantenimiento, acondicionamiento previo y adecuación de pistas con anterioridad al momento en el que se declara su apertura.

Una pista se declara abierta una vez que haya pasado previamente el reconocimiento del personal de la estación para comprobar que reúne las condiciones adecuada para su apertura.

Las pistas se cerrarán, en todo caso, a la conclusión de la jornada de esquí, que corresponde con el horario de cierre de los remontes de acceso.

Las pistas podrán cerrarse anticipadamente cuando, a juicio de la estación, concurren circunstancias o necesidades de explotación que así lo aconsejen, procediéndose a señalar el cierre en su acceso y recogiendo en las actualizaciones del parte de nieve.

Con anterioridad al cierre de la pista o al cierre total del centro se comprobará la ausencia de usuarios en pistas.

En caso de contradicción entre la información del parte de nieve y la proporcionada por cualquier otro medio y señalización en pista, prevalecerá siempre la prohibición de acceso más restrictiva.

La apertura y cierre de pistas vendrá determinada por los criterios de explotación, por las condiciones meteorológicas, exigencias técnicas, de seguridad, constituyendo las variables que definirán la extensión concreta de la zona habilitada por la estación en cada jornada de esquí.

## **II. CONDICIONES DE USO DEL FORFAIT**

### **1. Condiciones generales**

1.1. La adquisición del forfait implica el conocimiento y aceptación del presente documento que se encuentra a disposición del usuario en la página web, en las taquillas, puntos de información, oficinas y atención al cliente.

1.2. El forfait es un abono de transporte que da derecho al titular al uso de las instalaciones abiertas al público en el horario, calendario y condiciones establecidas por la estación, para la práctica de actividades definidas, con sometimiento a las limitaciones propias de cada oferta y a las incluidas en las condiciones de acceso, el Reglamento de ATUDEM, normas de la FIS, de aplicación por este orden en su caso, siempre que no contradigan las normas de la estación.

El forfait adquirido en cualquier soporte es personal e intransferible. Es un título de transporte que habilita al uso de las instalaciones de remontes única y exclusivamente a un único titular y portador



durante todo el periodo de validez, estando prohibido su cesión, reventa y disfrute por personas distintas a su titular. De no ser así, conllevaría la retirada del forfait y anulación de los derechos y servicios adquiridos, no dando lugar a devolución o resarcimiento alguno. Así mismo, llevará aparejada una penalización por importe del doble del valor del pase, con la correspondiente retirada y bloqueo inmediato sin derecho a compensación alguna todo ello sin perjuicio de las acciones legales que por este motivo pudieran ejercitarse frente al esquiador o frente a cualesquiera terceros.

1.3. Para acceder a cualquier remonte mecánico en la fecha que habilite el forfait, es imprescindible ser titular y portador de un abono válido para ese remonte y esa fecha.

1.4. Explotaciones Turísticas de Candanchú S.A. se reserva el derecho de proceder a la expulsión de las instalaciones o remontes mecánicos, a la retirada del forfait y a la pérdida de todos los derechos sobre los productos o servicios adquiridos, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales en las que adicionalmente pudiera incurrirse, en caso de comportamiento inadecuado o peligroso, incumplimiento de las instrucciones dadas por su personal, insulto o agresión de cualquier índole a otros usuarios o trabajadores de la estación y en general por incumplimiento de las Normas de Uso de las instalaciones y por incumplimiento de las presentes normas de Uso del forfait para lo cual facultará a su personal.

1.5. Las fechas de apertura y cierre de la temporada, así como los horarios de apertura y cierre de los remontes, se establecerán en función de las condiciones meteorológicas, operativas y comerciales de la estación. Las fechas y horarios serán las que diariamente se publiciten en el parte de nieve.

El día 25 de diciembre la estación permanecerá cerrada y el día 1 de enero la apertura será una hora más tarde.

En los inicios y finales de la temporada, el horario de actividad de los remontes puede variar, en función de las condiciones meteorológicas y de nieve, recomendamos la consulta de la página web (parte de nieve) de la estación antes de ir a esquiar.

1.6. El precio del forfait incluye Seguro Obligatorio de Viajeros (S.O.V.) e impuesto sobre el valor añadido (I.V.A.) vigentes en cada momento.

Del precio del forfait están excluidas las siguientes cantidades:

- a) El importe derivado de la contratación del servicio de asistencia sanitaria en pistas, cuyas coberturas y costes se detallan en el apartado VI.
- b) El coste del soporte adecuado al producto que adquiera.

1.7. Distintos soportes para el forfait:

Los soportes que corresponden a cada tipo de abono serán los que en ese momento indique la estación para cada producto.

- a) Keytix (solo de un uso de una compra/carga): Coste 1€
- b) Candanchú Plus: Coste 5 €
- c) Abono de temporada: Coste 5€
- d) Candanchú AMBAR: Coste 3€

1.8. El forfait se puede adquirir a través de diferentes canales:

- a) Taquillas de la estación
- b) [www.candanchu.com](http://www.candanchu.com)
- c) App
- d) Agencias de Viaje
- e) En caso de promoción, la página específica de cada promoción.

1.9. Para acceder a cualquier tarifa u oferta por edad o condición personal, será obligatoria la posesión, acreditación y presentación a requerimiento, de la documentación que atestigüe el derecho a la citada tarifa u oferta o a la titularidad del forfait, como puede ser el DNI, libro de familia, certificado de minusvalía o cualquier otro que se necesite.

Para acceder a la oferta por edades chiquitín y veterano, será obligatoria la presentación previa de la documentación que acredite la adecuación a las condiciones de la oferta (D.N.I., libro de familia o documento oficial equivalente), conforme a las siguientes categorías:

- a) Forfait Chiquitín (o Baby): hasta 5 años incluidos.
- b) Forfait Infantil: de 6 a 11 años incluidos
- c) Forfait Adulto: de 12 a 64 años
- d) Forfait Veterano: de 65 años en adelante
- e) Superveterano: más de 72 años (categoría válida únicamente en abono temporada)

La edad vendrá referida a la que tenga el esquiador en el momento de adquisición del forfait en el caso de forfait de día, en los abonos de temporada será la referida en las condiciones de venta de abonos de temporada.

Si la edad del esquiador varía durante el periodo de validez de la carga del forfait de temporada, modificando su categoría, el titular deberá adecuar dicha carga a la categoría que corresponda a la edad cronológica en cada momento

1.10. En las ofertas dirigidas a familias, la adquisición del forfait por uno de los beneficiarios y en interés de todos ellos implicará el conocimiento y aceptación del resto de los beneficiarios autorizados de los derechos y obligaciones que dimanar de su condición de beneficiarios de la tarjeta conforme a las Normas y condiciones de uso y a las condiciones económicas ofertadas, que integrarán el contenido de la relación contractual, respondiendo el beneficiario

titular o adquirente, solidariamente con todos y cada uno de ellos, del cumplimiento de la totalidad de las obligaciones exigibles a cada uno de los beneficiarios, sin perjuicio del derecho de repetición que, en su caso, le pudiera corresponder.

1.11. La fecha de validez de cada forfait será la que se indique en sus condiciones particulares.

1.12. Las interrupciones o el uso limitado de pistas o remontes debidos a causas técnicas, meteorológicas o de cualquier índole no dan derecho a compensación o resarcimiento alguno, excepto lo recogido en las condiciones particulares de cada abono.

1.13. Las presentes condiciones de uso del forfait se aplicarán e interpretarán con arreglo a la Legislación Española. Normativa de devoluciones y canje de forfait: El poseedor de la tarjeta tiene el deber de custodia de la misma.

- a) En caso de pérdida, robo o extravío de la tarjeta, soporte del forfait, no se restituirá la fianza y no se extenderá ningún tipo de vale o duplicado.

Únicamente en el caso en el que la tarjeta sea soporte de un bono personalizado se extenderá un duplicado de la tarjeta previo pago de la cantidad correspondiente al precio de adquisición de la tarjeta siempre que se haya dado cuenta de su pérdida, robo o extravío a la estación y que, con anterioridad a su comunicación, no se haya detectado su falsificación, manipulación o uso fraudulento (uso por persona distinta a su legítimo tenedor) y asimismo presente el ticket de compra del abono.

- b) En caso de deterioro de la tarjeta se expedirá un duplicado contra la entrega del original deteriorado y siempre previo el pago de su precio, salvo que su inhabilidad o su funcionamiento defectuoso no fuese debido al esquiador, en cuyo caso se le entregará un duplicado sin cargo alguno.

Salvo en el caso expresamente exceptuado en estas condiciones, la estación se reservan la facultad de cobrar los gastos de gestión por importe de cinco (5) euros ocasionados por la expedición del duplicado.

Un forfait usado no tiene derecho a devolución, reembolso o canje, total ni parcial, compensación o resarcimiento alguno, en ningún caso.

Los forfaits de temporada, no tienen posibilidad de devolución, reembolso o canje, total ni parcial, o prórroga en ningún caso, salvo aquellos que cumplan las condiciones y tengan contratado el seguro que en su caso afecte.

## **2. Condiciones Particulares**

Se puede consultar cualquiera de las siguientes condiciones particulares en el siguiente enlace:  
<https://www.candanchu.com/es/normativa/>

- 2.1. Temporada SKI Pirineos
- 2.2. Temporada Ski Pirineos Ibercaja
- 2.3. Valle del Aragón
- 2.4. Candanchú

### **III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

#### **1. Disposiciones generales**

##### 1.1. Derechos usuarios

Los usuarios tienen derecho a:

- a) Recibir información acerca de los derechos y obligaciones derivados de la adquisición del forfait, de las condiciones para la práctica de deportes de nieve y del uso de los remontes e instalaciones en las que se detalle las distintas prestaciones a las que da derecho, otros servicios complementarios que se oferten y su precio individualizado.
- b) Adquirir el forfait que les habilite a utilizar los remontes y pistas u otros servicios dentro de la oferta comercial siempre que hayan cumplido con su obligación del pago del precio.
- c) Obtener los documentos que acrediten la adquisición del forfait y la contratación de otros servicios y la factura que justifique su pago en los términos legalmente establecidos.
- d) Ser tratados de forma respetuosa por el personal de la estación
- e) Formular quejas, sugerencias y reclamaciones.

##### 1.2. Obligaciones usuarios

Los usuarios están obligados a:

- a) Aceptar el precio del forfait y otros servicios contratados con la estación.
- b) Conservar y llevar consigo el forfait, debiéndolo poner a disposición del personal de la estación cuando sea requerido para ello. En consecuencia, el usuario queda obligado a presentar el D.N.I u otro documento administrativo que permita la identificación de su titular y a aceptar los controles internos que realice la estación con el fin de evitar el uso fraudulento de los soportes.
- c) Hacer un uso adecuado y responsable de remontes así como a observar la señalización.

- d) Conocer y cumplir sus obligaciones según estas Normas de Aplicación, de las normas FIS y del reglamento de ATUDEM vigente en la correspondiente temporada.
- e) Someterse a las instrucciones en relación con la práctica deportiva y a las que se proporcionen por el personal de la estación.
- f) Adecuar su práctica deportiva y su velocidad a su nivel de esquí y condición física, su grado de cansancio, a las condiciones de la pista teniendo en cuenta las circunstancias y factores externos e internos y a los riesgos inherentes de la práctica de los deportes de nieve.
- g) Ser diligentes, no descendiendo por pistas superiores a su nivel.
- h) Ser respetuosos a otros usuarios y personal de la estación.
- i) No acceder a pistas, remontes o instalaciones que no se encuentren abiertas.
- j) Responder frente a la estación o a terceros de los daños y perjuicios que cause y que sean consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en estas Normas de Aplicación, en las normas FIS, en el reglamento de ATUDEM y en las disposiciones del ordenamiento jurídico que en cada caso resulte de aplicación. Así como, las instrucciones concretas del personal de la estación justificadas en razones de explotación, técnicas o de seguridad.
- k) Respetar el medioambiente colaborando con su conservación, sin causar molestia o daño a las especies de flora y fauna.

## **2. Normas de acceso**

### 2.1. Normas generales acceso y permanencia

El acceso y permanencia de los usuarios al centro turístico de esquí y montaña se regirá a las siguientes normas generales de acceso y permanencia:

- a) Al incumplimiento de las condiciones específicas del bono o forfait, de las obligaciones establecidas en estas Normas de Aplicación, en las normas FIS, en el reglamento de ATUDEM

(referidas en las Disposiciones Generales de estas Normas de Aplicación) vigente correspondiente a la temporada en cuanto no contradiga las Normas de Aplicación de la estación, así como las disposiciones del ordenamiento jurídico que resulten de aplicación en cada caso.

- b) Al mantenimiento de una conducta cívica por parte del usuario.
- c) El comportamiento inadecuado o peligroso, incumplimiento de las instrucciones dadas por el personal de la estación, incumplimiento de la normativa de aplicación y el uso fraudulento del forfait facultará al personal de la estación para proceder a su expulsión y a la retirada del forfait con pérdida de la fianza, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o administrativas en las que adicionalmente pudieran incurrir.
- d) A respetar los horarios de apertura y cierre fijado por la estación, estando prohibido el acceso al centro y a las instalaciones, remontes, pistas de esquí y áreas especiales fuera del horario de apertura establecido en cada momento.
- e) Solo se exceptuará en aquellos casos que la dirección de la estación haya dado un consentimiento para la realización de determinadas actividades fuera del horario ordinario.

A la utilización de las instalaciones conforme a su destino, quedando expresamente prohibido:

- i. Consumir productos alimenticios, que no hayan sido adquiridos en los establecimientos propiedad de la estación, fuera de las áreas habilitadas para ello.
  - ii. Fumar dentro de los recintos cerrados del centro o en las zonas de ocio infantil (aun estando estas al aire libre).
  - iii. Obstaculizar las entradas, salidas u otros espacios de tránsito común, sobre todo las salidas de emergencia.
  - iv. Circular con vehículos particulares fuera de las zonas destinadas al aparcamiento.
- f) Prohibido acceder al centro con animales, salvo en aquellos casos autorizados por la estación o la necesaria atención a personas dependientes o con minusvalía.
  - g) Queda expresamente prohibido la realización de conductas social o legalmente prohibidas:

- i. Manifestar actitudes violentas o comportamientos agresivos que inciten la violencia, al racismo o a la xenofobia.
- ii. Portar armas u otros objetos susceptibles de ser utilizados como tales.
- iii. Únicamente se exceptuará a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o a los escoltas privados integrados en una empresa de seguridad privada, siempre que den conocimiento previo a la estación de su acceso al centro.
- iv. Poner en peligro o causar molestias a otros usuarios.
- v. Consumir drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas o prestar síntomas de haberlas consumido o signos evidentes de embriaguez.

## 2.2. Normas conducta usuarios

Cualquier usuario tiene el deber de respeto y prudencia, comportándose de forma que no cause perjuicios ni genere riesgos a personas o bienes independientemente del deporte de nieve que practique.

Las conductas imprescindibles que deben cumplir todos los usuarios que practiquen los deportes de nieve en el centro de esquí son las normas FIS, reglamento de Atudem ,siempre que no se contradigan con estas Normas de Aplicación.

Además, queda prohibido practicar deportes de nieve (siendo responsabilidad del usuario los daños que pudiese causar):

- a) Bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas o sustancias psicotrópicas o estupefacientes u otras que pueda suponer una alteración de la capacidad física o psíquica del usuario.
- b) En pistas o áreas especiales que no se encuentren abiertas

Los usuarios no podrán utilizar las pistas con esquís de travesía, raquetas, trineos y otros medios que prohíba la estación.

Cuando por circunstancias excepcionales un usuario tiene que descender o ascender a pie, deberá hacerlo en todo caso por el lateral de la pista.



#### 2.4. Normas de acceso y utilización de los remotes

Los usuarios solo tendrán derecho al uso de los remotes que se encuentren abiertos por la estación.

Los usuarios deberán comportarse de manera que no pongan en peligro la seguridad de la instalación ni la de los demás usuarios, respetando y cumpliendo las obligaciones establecidas en estas Normas de Aplicación, en las normas FIS y en el reglamento ATUDEM vigente en la correspondiente temporada. Además, de la normativa estatal y autonómica que regule el uso y explotación de los distintos sistemas de transporte y remonte.

Las condiciones indispensables para la utilización de los remotes son:

- a) El acceso a un remonte solo se permite con la adquisición del título de transporte habilitado para ello.
- b) El acceso y salida de los remotes se realizará en los lugares indicados y siempre respetando las indicaciones del personal de la estación.
- c) Cuando el usuario necesite ayuda para embarcar o desembarcar deberá hacerlo saber previamente a la persona a cargo de la instalación.
- d) Si la instalación se detiene durante el trayecto, los usuarios deberán esperar, mantener la calma y seguir las instrucciones del personal de la estación.
- e) El usuario deberá abandonar rápidamente el área de desembarque una vez que llega a ella.
- f) Los menores de edad cuya estatura sea inferior a 1,25cm. solo podrán viajar acompañados de un mayor de edad que se responsabilice y les preste la ayuda necesaria.
- g) El transporte de los bebés queda supeditado a la estación, la cual podrá denegarla por motivos de seguridad.
- h) Los usuarios con movilidad reducida, necesidades especiales de transporte y/o con alguna enfermedad de ritmo cardiaco (marcapasos) deberán comunicar y seguir las instrucciones del personal encargado de esa instalación. Estos últimos, no podrán acceder a los tornos .
- i) El usuario de las telesillas deberá subir con los esquís puestos y mantenerlos paralelos en el sentido de la marcha

y los usuarios de tabla deberán liberar la fijación de uno de los dos pies y siempre colocarse la correa de seguridad.

- j) El usuario de la cinta transportadora debe estar atento, permaneciendo siempre de pie y no realizar movimientos bruscos o innecesarios que puedan afectar a la marcha de la instalación.
- k) El personal de la estación será el encargado del control de la instalación y tendrá potestad para organizar su acceso, pudiendo atribuir prioridad en el embarque al personal de la estación. También podrá obligar a los usuarios a ocupar todas las plazas libres.
- l) Los usuarios podrán ser privados de utilizar las instalaciones:
  - i. Si incumplen las obligaciones previstas en estas Normas de Aplicación.
  - ii. Causen alteración del orden público o pongan en riesgo la integridad de otros usuarios, bienes o instalaciones.
  - iii. Concurran razones de seguridad en el centro o en la utilización de un concreto remonte.

### 2.5 Normas de acceso y utilización animales

La estación podrá autorizar el acceso de animales al centro por razones de seguridad, auxilio y rescate; para la prestación de servicios y realización de actividades complementarias; carreras o paseos en trineos o para el acompañamiento y apoyo de personas con minusvalía o dependencia que así lo precisen

### 2.6 Responsabilidades en la práctica del esquí y snow

Los usuarios deberán practicar los deportes de nieve dentro de las pistas y áreas delimitadas que ofrezca la estación abiertas en la zona habilitada.

Está prohibido entrar en pistas cerradas.

Será de exclusiva responsabilidad del usuario cuando acceda y descienda por las áreas de dificultad extrema o por superficies no habilitadas.

## **3. Reclamaciones**

Los usuarios tienen derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones. Para ello será necesario que el usuario haga constar en la hoja de reclamaciones: los datos identificativos y contacto del usuario, acreditándose mediante el DNI y aportando el justificante y la titularidad de la relación contractual de la estación que le legitime para formular la reclamación.

Efectos del incumplimiento de las obligaciones del usuario:

El incumplimiento por el usuario de las obligaciones que se establecen en las presentes normas Normas de Aplicación, cuando tenga carácter grave, facultará a la estación para la retirada inmediata del forfait.

La retirada conllevará la pérdida de los derechos de esquí sin derecho alguno a compensación a favor del usuario incumplidor.

La estación, como consecuencia, podrá requerir al usuario que abandone el centro e incluso prohibirle su acceso en el futuro, atendiendo a la gravedad del incumplimiento y a la reincidencia de su conducta.

Tendrán la consideración de incumplimientos graves aquellos que generen un riesgo para la seguridad de las personas o bienes, los que supongan un riesgo inherente, los que sean constructivos de infracción grave o muy grave y la desobediencia a las instrucciones que pueda impartir el personal de la estación por razones técnicas o de seguridad.

### **III. OBLIGACIONES DE LA ESTACIÓN**

#### **1. Disposiciones generales**

##### 1.1. Obligaciones de la estación

La estación como contraprestación de la entrega del forfait, está obligada a:

- a) Proporcionar información general del estado del centro y sus instalaciones mediante el parte de nieve y el plano de pistas.

- b) Preparar, balizar, proteger y señalizar las pistas en las condiciones que se establecen en las Normas de Aplicación.
- c) Garantizar la seguridad en el uso y explotación de los remotes mediante su adecuado mantenimiento y la normativa vigente en cada caso.
- d) Prestar auxilio, rescate y asistencia sanitaria conforme a los términos establecidos en las Normas de Aplicación.
- e) Atender las reclamaciones de los usuarios del centro

### 1.2 Potestades de la estación y su personal

La estación y el personal de ella, podrán optar las medidas necesarias en cada momento para una adecuada explotación conforme a las Normas de Aplicación, al reglamento de ATUDEM en su defecto y respetando el ordenamiento jurídico.

Con conocimiento previo al usuario, la estación podrá negar el acceso al centro, a la realización de actividades o prestación de determinados servicios a aquellos usuarios que por su conducta o estado pongan o puedan poner en riesgo su propia integridad física o la de terceros.

La estación podrá retirar de modo cautelar o definitivo al usuario el forfait como consecuencia de incumplimiento grave de las obligaciones que se establecen en estas normas.

La estación pondrá en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cualquier hecho que pudiera ser ilícito penal y podrá denunciar ante la Administración competente.

## **4. Mantenimiento y explotación de remotes**

### 4.1. Conservación y explotación de remotes

La construcción, mantenimiento, conservación, explotación y utilización de los distintos remotes mecánicos se regirá por la normativa vigente de aplicación en cada caso.

Los medios y sistemas de transporte de los usuarios podrán cerrarse al uso general o limitarse mediante un uso preferente para el servicio de la estación cuando existan circunstancias de explotación, organización, climatológicas, técnicas y de seguridad que lo justifiquen.

#### 4.2. Acceso ordenado a los remotes

La estación tomará las medidas adecuadas para el acceso a los remotes y zonas de embarque y desembarque, en especial, el de los menores de edad y discapacitados.

## **IV. DISPOSICIONES DE USO DE ÁREAS ESPECÍFICAS**

## **1. Snowpark**

1.1. La zona de snowpark es una zona especialmente acotada para la práctica de habilidades de freestyle, cuyo acceso está prohibido a quienes no usen esquís freestyle o tabla de snowboard, así como a todos aquellos que no hayan adquirido el forfait correspondiente.

1.2. Todo el que entre en la zona acotada asume en su integridad los riesgos derivados de la práctica del Freestyle, ya provengan del propio deportista o de otros usuarios del snowpark.

1.3. Es obligatorio el uso de casco para el acceso al snowpark. Y es muy recomendable el uso de otros elementos de protección, especialmente de espalda y de caderas. Será responsabilidad de cada usuario la utilización de medios y elementos de protección que minimicen los riesgos y que son necesarias a tal fin.

1.4. Los elementos del snowpark son variables en su tamaño y dificultad, y los obstáculos pueden verse modificados constantemente en su configuración a causa de las condiciones de la nieve, del tiempo, de la hora del día o de su propio uso y, por tanto, al margen de la intervención de la estación. Es responsabilidad exclusiva del usuario inspeccionar los elementos y módulos antes de la práctica del Freestyle en la zona acotada.

1.5. Los módulos solo pueden ser utilizados por una persona, espera tu turno y respeta el orden de salida. Está prohibido saltar si hay algún usuario en el módulo o zona de recepción. Abandona lo antes posible las zonas de recepción.

1.6. El “shaper” o personal de la estación son la máxima autoridad del snowpark, teniendo potestad para retirar forfait o para impedir la entrada al recinto a personas que no lleven el equipo adecuado, que no respeten las normas de uso o que pongan en riesgo a otros usuarios.

1.7. El usuario es el único responsable del riesgo que asume, quedando exonerada la estación de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios que se le puedan causar como consecuencia del uso del snowpark

1.8 Queda prohibida la entrada a menores sin un responsable

## **2. Trineos**

2.1. La zona de trineos acotada está reservada exclusivamente para el descenso de trineos, estando el acceso a la misma reservado para los adquirentes del servicio provistos del pase de acceso. En la zona de trineos no se permite esquiar, surfear o introducir animales.

2.2. Queda prohibido el uso de trineos en cualquier lugar de la estación excepto en la zona especialmente acotada para su uso,

siendo responsabilidad del usuario la práctica de esta modalidad fuera de las zonas habilitadas.

2.3. El horario de uso de esta zona es de 11:00 a 16:00 los días en los que se anuncie su apertura.

2.4. Si la zona acotada debe cerrarse debido a las condiciones meteorológicas, técnicas o de explotación comercial, no se efectuará reembolso alguno.

2.5. Los trineos no podrán ser utilizados fuera de la zona acotada para su uso. Así mismo, queda prohibido el acceso con trineos de madera, sin frenos, tipo pala o paellera, bolsas así como cualquier artefacto que a criterio del personal de la estación sea inapropiado para su uso en esta zona. Será responsabilidad del usuario el uso de un equipo adecuado a las condiciones del lugar y la actividad.

2.6. Durante el desarrollo de la actividad los usuarios deberán controlar la velocidad y la trayectoria de su desplazamiento y atenderán en todo momento las instrucciones que pueda impartir el personal de la estación de esquí.

2.7. Será obligatorio que los menores se encuentren en todo momento acompañados de una persona mayor de edad que responda y cuide de ellos y vigile su conducta y seguridad con su correspondiente abono.

2.8. El incumplimiento de las normas de acceso y desarrollo de la actividad facultará al personal de la estación para imponer su cese y su expulsión de la zona acotada sin derecho a obtener la restitución del precio pagado por la adquisición del pase, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales en las que adicionalmente hubiera podido incurrir.

### **3. Alquiler de material**

3.1. Para alquilar cualquier material será necesaria la identificación mediante DNI o pasaporte, todo ello en vigor, número de tarjeta de crédito o un depósito en efectivo por el valor del material.

3.2. Sólo podrán alquilar material de esquí directamente los mayores de catorce años de edad. La contratación del alquiler para los menores de catorce años de edad requerirá del consentimiento expreso por escrito de sus representantes legales.

3.3. Una vez se haya entregado el material objeto de alquiler, el cliente queda obligado a la custodia, conservación y devolución del material que se le entregue, siendo directamente responsable de su deterioro y de los daños derivados de su pérdida por cualquier causa, incluido el robo. El cliente deberá devolver el material alquilado en idénticas condiciones a las del momento de su entrega por lo que en caso de no devolver todo o parte del material

alquilado en dichas condiciones el cliente asume la obligación de abonar el valor del material según la siguiente relación:

- a) Esquí alta gama: 600€
- b) Esquí/snowboard adulto: 300€
- c) Esquí junior/tabla junior: 200€
- d) Botas esquí/snowboard adulto: 100€
- e) Botas esquí/snowboard infantil: 75€
- f) Casco adulto: 50€
- g) Casco infantil: 35€
- h) Bastón adulto: 25€
- i) Bastón infantil: 15€
- j) Raquetas de nieve: 100€

3.4. El usuario o, en su caso, su representante legal queda expresamente informado y conoce que la práctica del esquí en cualquiera de sus modalidades constituye una práctica deportiva que entraña riesgo cierto de sufrir caídas o lesiones, que pueden verse acrecentados entre otros factores por la edad, condiciones físicas de los usuarios, la adecuada utilización del material, las circunstancias climatológicas y el estado del terreno, por lo que la estación no asume responsabilidad alguna por los daños físicos o materiales que pueda sufrir el usuario, y/o causar a otras personas o a materiales y/o instalaciones con ocasión de la práctica de este deporte y del uso del material alquilado.

3.5. La devolución del material alquilado deberá realizarse entre las 8:30 y 17:00 horas del día pactado para su entrega. La devolución del material, fuera de este horario se penalizará mediante el pago de la cantidad correspondiente a un día adicional de alquiler y por cada día de retraso en su devolución conforme a la cantidad diaria fijada en el ticket para cada uno de los equipos alquilados. La devolución del material antes del final del periodo de alquiler no dará lugar a devolución o compensación alguna.

3.6. Equipos infantiles: se consideran equipos infantiles:

- a) Esquí: hasta 130 cm. de altura
- b) Snowboard: hasta 130 cm de altura
- c) Botas: modelos junior
- d) Cascos: tallas xxs, xs y s
- e) Bastones: hasta 110 cm. de altura

Si un cliente necesita productos de diferentes categorías, se aplicará siempre la tarifa de adulto.

3.7. En ningún caso es reembolsable el importe del alquiler. Las interrupciones o la limitación de uso de pistas y remontes debida a causas técnicas, meteorológicas, o de cualquier otra índole, no darán derecho a compensación alguna.

3.8. Los alquileres realizados para varios días corresponden siempre a días consecutivos. En el caso de las ofertas combinadas de abono+alquiler los días de uso han de ser siempre coincidentes



entre los dos productos. Si el usuario desea prorrogar el periodo de alquiler inicialmente contratado, deberá realizar el pago de la diferencia antes de la finalización del periodo de alquiler inicial. De no hacerlo así, se aplicará la tarifa general para un nuevo alquiler.

3.9. En el caso de alquileres de varios días, el cliente se hace cargo de la guarda del material tanto durante las horas de uso como fuera de ellas. Candanchú ofrece, hasta agotar los espacios, un servicio de taquillas guardaesquí conforme a las tarifas de este servicio.

3.10. Explotaciones Turísticas de Candanchú S.A. se reserva el derecho de emprender acciones legales en caso de no devolución o de rotura del material alquilado.

#### **4. Taquillas guardaesquí**

1.1. El horario de acceso al local de las taquillas será de 8.30 h. a 17.15 h.

1.2. Las llaves de las taquillas se entregarán previo depósito de 20€ en concepto de fianza, a devolver al finalizar el periodo de alquiler y tras comprobar el perfecto estado de la taquilla. La pérdida o rotura de las llaves supondrá la pérdida de la fianza, debiendo depositar una nueva para recibir una nueva llave.

1.3. La estación no se hace responsable de objetos depositados en las taquillas diferentes a los contratados (esquí, bastones, botas, casco) o de los posibles daños a los mismos.

1.4. Está prohibido utilizar las taquillas para depositar más material del contratado.

1.5. Está prohibido depositar en las taquillas cualquier aparato eléctrico o electrónico, sustancias peligrosas, inflamables, prohibidas, o perecederas. Así como cualquier otro material que el específicamente contratado.

1.6. La estación se reserva el derecho de inspeccionar el contenido de las taquillas, en presencia o no del propietario del material, cuando existan motivos graves o situaciones análogas que aconsejen este control.

1.7. El cliente se compromete a un buen uso y mantenimiento de la taquilla, cualquier desperfecto deberá ser comunicado inmediatamente a la estación. Si el desperfecto es atribuible al mal uso, abuso o mala fe del usuario, la reparación deberá ser cubierta por este.

1.8. La estación declina toda responsabilidad en caso de rotura, robo, o daño sobre el material depositado en la taquilla.

1.9. En caso de taquillas contratadas para la temporada, el cliente puede dejar el material en depósito hasta la siguiente temporada, caso de necesitar acceder a la taquilla fuera de temporada, deberá avisarlo tres días antes

1.10. Explotaciones Turísticas de Candanchú S.A. se reserva el derecho de emprender acciones legales en caso de no devolución o de rotura del material alquilado.

## **VI. RESCATE Y ASISTENCIA SANITARIA**

### **1. Condiciones generales**

1.1. Durante el horario de apertura, el equipo responsable de la seguridad en pistas asumirá la organización del salvamento y socorro en pistas ocupándose de la localización, primeros auxilios y evacuación de los accidentados hasta la base del área esquiable. La estación dispondrá de un servicio de evacuación que prevea el traslado de los accidentados hasta el centro médico más cercano, aunque la prestación de dichos servicios no sea realizada por la propia estación.

En caso de un accidente fuera de pistas la estación pondrá a disposición de las autoridades competentes y siempre que ello sea posible los medios del equipo de rescate para socorrer a terceros, siempre que no exista riesgo para dicho personal ni quede desatendido el servicio de rescate de la estación. La Estación decidirá libremente si repercute el coste de los servicios de socorro al accidentado, estableciendo un protocolo de actuaciones para regular el salvamento y socorrismo atendiendo a sus circunstancias. La estación dispondrá de camillas deslizantes y mochilas de primeros auxilios, así como material para las operaciones de salvamento en caso de producirse avalanchas en el área esquiable.

1.2. La estación, tiene a disposición del cliente las condiciones del seguro de asistencia.

1.3. Los gastos derivados de la prestación de los servicios de rescate y asistencia sanitaria serán de cuenta de los usuarios salvo en el caso en el que contraten la asistencia sanitaria.

1.5. La prestación del servicio de rescate conllevará la localización, primera asistencia y evacuación de los accidentados hasta la base del centro y, en caso de ser necesario, hasta el puesto de asistencia sanitaria, si no se tiene contratado el seguro de primera asistencia el costo será de 200€.

En caso de accidente fuera de las zonas habilitadas la estación dará conocimiento de forma inmediata a la Administración competente en materia de protección civil y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

1.7. La estación, en caso de accidente fuera de pistas, podrá cobrar el importe de los gastos que se le hayan ocasionado como consecuencia del rescate efectuado.

Los rescates fuera de pistas tienen un coste de 600€.

1.8. En caso de accidente, la Estación no estará obligada a realizar ningún tipo de compensación al usuario.

## **2. Actuaciones por riesgo de aludes y protección civil**

2.1. La estación elaborará, con sometimiento a la Autoridad competente, un protocolo de actuación para afrontar los riesgos de aludes y avalanchas en la estación y, en general, cualesquiera otros derivados del régimen de protección civil y uso público de sus medios e instalaciones.

2.2. De producirse un accidente que suponga un hecho catastrófico sujeto a régimen de protección civil la estación, conforme a dicho protocolo:

- a) Comunicará su producción de forma inmediata a la Administración competente en materia de protección civil y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado dando cuenta de la información de que pueda disponer atendiendo a las circunstancias de tiempo y lugar y siempre conforme a la legislación y disposiciones vigentes y a los protocolos de seguridad de aplicación en cada caso.
- b) Iniciará las labores de auxilio que puedan realizarse y que no pongan en riesgo adicional al personal de la estación que participe, ni a terceros, según las circunstancias del lugar y del momento en el que se practican, para lo que utilizará a tal fin y de una forma proporcionada todos los medios humanos y materiales de los que pueda disponer.
- c) Podrá requerir para la realización de las labores de auxilio la colaboración de cualesquiera otros profesionales o especialistas que, aun cuando no dependan laboral ni profesionalmente de la estación, presten u oferten la realización de actividades complementarias en la estación.

- d) Se coordinará y se subordinará desde el primer instante con la dirección operativa que corresponda a la Autoridad competente que asuma el mando de las operaciones y de los trabajos de rescate y la asistencia sanitaria de urgencia.