



**CÓDIGO DE CONDUCTA**  
**TOLERANCIA CERO PARA PERSONAS VISITANTES**

GRANDVALIRA RESORTS  
versión 3

Entrada en vigor el 19 de agosto de 2024 y vigencia hasta el 31 de diciembre del 2026.

**1. Declaración de principios**

Grandvalira Resorts manifiesta su compromiso de tolerancia cero proporcionando unos espacios de ocio y descanso seguros, inclusivos y respetuosos para todas las personas que nos visitan, con lo que no se tolerarán situaciones de acoso ni conductas ni actitudes ofensivas, discriminatorias y abusivas en nuestras instalaciones.

El presente Código de Conducta establece nuestras expectativas en relación con la conducta de las personas que visitan nuestras estaciones de montaña, a la vez que proporciona un marco para prevenir y abordar cualquier forma de discriminación o acoso, especialmente el acoso sexual.

**2. Definición de discriminación, acoso y acoso sexual**

- DISCRIMINACIÓN: cualquier trato injusto o desigual basado en características personales o sociales como:

- raza, origen, nacionalidad y etnia
- género
- edad
- religión
- puntos de vista políticos
- identidad o expresión sexual/de género
- discapacidad o historial médico
- cualquier otro factor personal o social legalmente protegido

- ACOSO: cualquier acción psíquica, física o verbal ejercida sobre una persona de forma reiterada y continuada, y que supone un deterioro de la autoestima de una persona o comporta exclusión o aislamiento social.

- ACOSO SEXUAL: cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico, de naturaleza sexual, ejercida sobre una persona, que tenga la finalidad o produzca el efecto de atentar contra su dignidad y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

### 3. Compromiso de Tolerancia Cero

En Grandvalira Resorts no toleramos ningún tipo de discriminación o acoso. Todas las personas que nos visitan tienen el derecho de disfrutar de nuestras instalaciones sin miedo a ser objeto de trato injusto o conducta inapropiada.

Nuestras estaciones están comprometidas con fomentar un entorno seguro, inclusivo y respetuoso para todas las personas, y se implican continuamente por sensibilizar y capacitar a los equipos sobre la igualdad de trato y la no-discriminación.

### 4. Canal de denuncia

Por todo lo comentado, en Grandvalira Resorts hemos implementado un canal ético que permite a cualquier persona reportar hechos que considere puedan suponer una discriminación, un incumplimiento de las normativas o una infracción.

Las denuncias se canalizan a través de la plataforma Co-Resol, que garantiza la confidencialidad de la información tratada tanto para las personas informantes como para las denunciadas, y el anonimato de las personas denunciantes al realizar la comunicación.

La plataforma Co-Resol permite enviar comunicaciones de dos maneras, con el código **GVR-AND**:

- 1) a través de la página web: <https://co-resol.bcnresol.com/webclick>.
- 2) vía aplicación móvil: descargando la app gratuita Co-Resol.

#### ¿Qué hechos se pueden notificar a través de Co-Resol?

- Discriminación
- Acoso sexual
- Acoso por razón de género
- Conductas relativas a la seguridad en pistas
- Conductas relativas a la seguridad alimentaria
- Daños al medio ambiente

Informamos también de los teléfonos gratuitos 24H de organismos oficiales del Principado de Andorra para casos de emergencias:

110 - Servicio de Policía, en caso de situación de riesgo para la seguridad.

116 - Servicio de Urgencias de l'HNSM, en caso de agresión física, sexual o de lesiones.

181 - Servicio de Atención a las Víctimas de Violencia de Género (SAVVG).

## **5. Investigación y resolución**

En Grandvalira Resorts nos comprometemos a llevar a cabo investigaciones exhaustivas e imparciales sobre todas las denuncias recibidas, según procedimiento interno de gestión de quejas y reclamaciones de clientes y según protocolos internos para la prevención y el abordaje del acoso.

Sin perjuicio de las sanciones que se puedan imponer de conformidad con la “Llei 21/2022, del 9 de Juny, d’estacions de muntanya”, derivadas de las acciones infractoras cometidas, se podrá aplicar el derecho de admisión a todas las instalaciones de Grandvalira Resorts a aquellas personas que se hayan visto implicadas en situaciones de discriminación o acoso, así como la retirada del forfait de temporada o la expulsión de las instalaciones y la prohibición de retorno, entre otras medidas.

Las sanciones serán aplicadas de manera consistente y justa, y serán comunicadas por el Departamento de Calidad de Grandvalira Resorts.

(Ver artículos relacionados a Infracciones y Sanciones de la “Llei 21/2022, del 9 de Juny, d’estacions de muntanya”, en el Anexo).

## **6. Revisión y actualización**

Este Código de Conducta y las sanciones correspondientes serán revisados periódicamente para garantizar su eficacia y ajustarse a cualquier cambio en las necesidades o normativas.

**Agradecemos a todas las personas que nos visitan su confianza  
y su cooperación para mantener un ambiente seguro  
que respete la inclusión y la convivencia pacífica.**

## ANNEXO: Llei 21/2022, del 9 de juny, d'estacions de muntanya

### Artículo 31. Infracciones y sanciones

1. La práctica de cualquier actividad regulada en el dominio sin forfet, cuando el forfet sea preceptivo, comporta la obligación del usuario de satisfacer un importe equivalente a tres veces el precio del forfet diario correspondiente a la actividad efectuada.
2. Sin perjuicio de las responsabilidades penales que correspondan, la utilización de un forfet por una persona diferente de su titular, o la manipulación del forfet para alterar las características de su emisión, o el consentimiento del titular para cualquiera de las conductas anteriores, comporta la retirada inmediata y una sanción económica del triple de su valor.
3. En el caso de una utilización abusiva o fraudulenta del forfet, el personal acreditado de la estación lo puede retirar inmediatamente i puede prohibir la utilización de las instalaciones y la circulación por las pistas, sin perjuicio de las acciones legales que pueda ejercer la estación.
4. El explotador niega el acceso al dominio y procede a la retirada o inutilización inmediata del forfet a los usuarios que incumpliesen las obligaciones que les impone esta Ley y el reglamento interno de la estación.

### Artículo 39. Infracciones leves

(..)

2. Son infracciones leves de los usuarios todo incumplimiento de los deberes o de las prohibiciones que impone esta Ley, siempre que no se cualifique de grave.

### Artículo 40. Infracciones graves

(..)

2. Son infracciones graves de los usuarios los incumplimientos de los deberes o las prohibiciones impuestas por esta Ley que, a la vez, pongan en peligro la seguridad de las personas o de los bienes de terceros. En particular constituyen infracciones graves las modalidades de uso de las áreas reguladas de actividad que generen riesgo de colisión con los usuarios que practiquen la actividad de conformidad con el uso previsto en el reglamento interno.

### Artículo 42. Sanciones

(..)

2. Las infracciones son sancionadas de la forma siguiente:
  - a) Las infracciones leves se sancionan con multa de un máximo de 3.000 euros.
  - b) Las infracciones graves se sancionan con multa de 3.001 a 12.000 euros.

### Artículo 44. Medidas cautelares, conservatorias y provisionales

(..)

4. Cuando una persona física o jurídica puede ser responsable de una conducta constitutiva de infracción y no reside en el Principat d'Andorra, la Administración le exige un depósito de una cuantía equivalente a la propuesta máxima de sanción para garantizar el cobro. En el caso de no poder satisfacer el depósito citado, la Administración procede a la inmovilización de los vehículos, de la maquinaria o de otros bienes relacionados con el desarrollo de la actividad infractora.