

Forfait de ski : comment bénéficier d'un dédommagement quand on n'a pas pu l'utiliser ?

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 27/02/2023 - **Voyages, vacances** LECTURE : 4 MINUTES

Matériel de ski loué, forfait en poche, vous vous apprêtez à dévaler les pistes de la station dans laquelle vous séjournez. Un contretemps peut toutefois mettre en péril cette perspective, comme un problème technique sur les remontées mécaniques, une météo capricieuse, ou l'absence de neige. Un dédommagement de votre forfait de ski est-il alors possible ? Sous quelles conditions ? On vous répond.

Dans quelles conditions pouvez-vous bénéficier d'un dédommagement ?

Tout dépend de la raison pour laquelle vous n'avez pas pu profiter de votre forfait : si cela tient de votre fait (maladie, accident, impossibilité de vous rendre en station...), l'exploitant du domaine skiable n'est tenu à **aucun dédommagement**.

La « non consommation » de votre forfait ne peut être prise en compte que dans le cadre d'une souscription à une **assurance spécifique** comme une assurance rapatriement, vol de matériel ou encore, « garantie neige », qui vous indemnise si la neige n'est pas au rendez-vous lors de votre séjour. Vous pouvez vous renseigner sur les différentes assurances et garanties au moment de l'achat de votre forfait auprès d'agences de voyage, de sites de réservations de séjours et de vente en ligne, ou encore, auprès des centrales de stations de ski.

En revanche, **si vous rencontrez un problème lié au fonctionnement des remontées mécaniques**, comme une panne technique pour cause d'intempéries ou de dysfonctionnement du système d'exploitation, **un dédommagement total ou partiel de l'exploitant peut être prévu** (voir le détail ci-dessous).

Comment fonctionne le dispositif de dédommagement en cas d'arrêt des remontées mécaniques ?

Lors de votre séjour à la montagne, vous êtes victime d'une interruption des remontées mécaniques ? Sous certaines conditions, il est généralement possible de bénéficier d'un dédommagement ?

- ▶ Vous devez avoir souscrit un **forfait séjour**. Il s'agit d'un forfait disponible tout au long de la saison, valable du jour d'achat et pour la durée souhaitée, généralement de un à sept jours.
- ▶ **Seul un arrêt complet et consécutif des remontées mécaniques de plus d'une demi-journée** peut donner lieu à un dédommagement du préjudice que vous avez subi. En effet, pour faire suite aux recommandations de la [Commission des clauses abusives](http://www.clauses-abusives.fr/qui-sommes-nous/) < <http://www.clauses-abusives.fr/qui-sommes-nous/> > (CCA), [Domaines skiables de France](https://www.domaines-skiables.fr/qui-sommes-nous/) < <https://www.domaines-skiables.fr/qui-sommes-nous/> > (ex « syndicat national des téléphériques de France ») a préconisé à ses adhérents un dispositif de dédommagement en cas d'interruption de service.

Les conditions et règles liées au remboursement des forfaits de ski exposées ici sont issues de la [recommandation n°86-02 de la CCA](http://www.clauses-abusives.fr/recommandation/remontees-mecaniques-dans-les-stations-de-sports-dhiver/) < <http://www.clauses-abusives.fr/recommandation/remontees-mecaniques-dans-les-stations-de-sports-dhiver/> > qui fait office de document de référence dans ce domaine.

À savoir

- ▶ Il n'existe **pas de réglementation** en matière de remontées mécaniques dans les stations de sports d'hiver à proprement parler. **Les stations de ski sont donc libres d'imposer leurs modalités de remboursement.**
- ▶ Les modalités exactes sont définies dans les conditions générales de vente (CGV) propres à chaque forfait.

De quels types de dédommagements pouvez-vous bénéficier ?

Bien que chaque station de ski soit libre de fixer ses propres conditions de remboursement, la plupart des stations pratiquent des conditions similaires. Généralement, en cas d'interruption du service des remontées mécaniques, votre dédommagement peut prendre l'une des formes suivantes :

- ▶ soit une **prolongation de la validité immédiate de votre forfait**
- ▶ soit un **avoir en journée** vous permettant d'acheter un nouveau forfait aux billetteries ou en ligne
- ▶ soit un **remboursement différé sur pièces justificatives**.

Dans tous les cas, soyez attentif aux conditions de remboursement applicables dans la station avant d'acheter votre forfait. Pour cela, reportez-vous aux conditions générales de vente.

Que faire en cas de perte ou de vol de forfait ?

La Commission des clauses abusives a également dénoncé dans ses **recommandations** < <http://www.clauses-abusives.fr/recommandation/remontees-mecaniques-dans-les-stations-de-sports-dhiver/> > les clauses destinées à refuser systématiquement la délivrance d'un duplicata en cas de perte ou de vol de forfait.

C'est pourquoi, désormais, les forfaits achetés auprès de l'exploitant du domaine skiable **peuvent être remplacés sur présentation du justificatif de la commande**.

Notez, en revanche, que le forfait ne peut pas être remboursé.

À savoir

Généralement, les forfaits retrouvés sont recueillis par un service central propre à l'exploitant du domaine skiable. Adressez-vous d'abord à ce service lorsque vous constatez la perte de votre forfait.

À qui vous adresser pour obtenir votre dédommagement ?

Demande de dédommagement pour interruption du service des remontées mécaniques

Vous pouvez déposer votre demande de dédommagement à la billetterie ou caisse auprès de laquelle vous avez acheté votre forfait, accompagnée de pièces justificatives suffisantes (forfait original, reçu d'achat, etc.).

Perte et vol de forfait

Vous devez contacter le service de réception de l'exploitant de votre domaine skiable. Vous trouverez ses coordonnées en station.

Pour toute demande de duplicata, vous devez vous adresser au point de vente auquel vous avez souscrit votre forfait.

À savoir

- ▶ Les exploitants de remontées mécaniques se sont engagés à mettre en pratique **les recommandations de la commission des clauses abusives** < <http://www.clauses-abusives.fr/recommandation/remontees-mecaniques-dans-les-stations-de-sports-dhiver/> >. Si ce n'est pas le cas, vous devez le signaler à la **direction départementale de la protection des populations** < <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSP> > de votre lieu de séjour.
- ▶ Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits, rendez-vous sur **Signal.conso.gouv.fr** < <https://signal.conso.gouv.fr/> >

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Sports d'hiver : 10 conseils pour skier en toute sécurité

Sports d'hiver : pour des vacances en toute tranquillité

En savoir plus sur les vacances à la neige

Vacances à la neige : les conseils conso de la DGCCRF

Sports d'hiver, dans quels cas peut-on se faire rembourser son forfait de ski ? sur le site quechoisir.org <

<https://www.quechoisir.org/actualite-sports-d-hiver-dans-quels-cas-peut-on-se-faire-rembourser-son-forfait-de-ski-n52196/>>

Ce que dit la loi

Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028738036&dateTexte=20180208>>

Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation < https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=D660C4D099BA90AD983DAEDC05B285FF.tplgfr40s_cidTexte=JORFTEXT000032209352&dateTexte=20160316>

Code de la consommation : articles L112-1 | L112-2 <

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=84E91A9BBDD16DD6C299A9746BEBABEC.tplgfr40s_2idSectionTA=LEGISCTA000032227333&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20180208>

(Information sur les prix et les conditions de ventes)

Code de la consommation : articles L 212-1 à L212-3 <

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=84E91A9BBDD16DD6C299A9746BEBABEC.tplgfr40s_2idSectionTA=LEGISCTA000032227004&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20180208> | articles L 241-1 <

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=84E91A9BBDD16DD6C299A9746BEBABEC.tplgfr40s_2idSectionTA=LEGISCTA000032226419&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20180208> à 242-2 <

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=84E91A9BBDD16DD6C299A9746BEBABEC.tplgfr40s_2idSectionTA=LEGISCTA000032226415&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20180208> | article L-524-1 <

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=84E91A9BBDD16DD6C299A9746BEBABEC.tplgfr40s_2idSectionTA=LEGISCTA000032224876&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20180208> (Clauses abusives)

Recommandation n°86-02 de la Commission des clauses abusives < <http://www.clauses-abusives.fr/recommandation/remontees-mecaniques-dans-les-stations-de-sports-dhiver/>>

Thématiques : [Voyages, vacances](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Partager la page   