Forfait de ski : comment bénéficier d'un dédommagement lorsque vous n'avez pas pu l'utiliser ?

<

LECTURE : 4 MINUTES

Par [Bercy Infos](#) , le 25/01/2024 - [Conseils aux consommateurs Voyages, vacances](#)

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.

Forfait non utilisé : 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, etc.), l'exploitant du domaine skiable n'est tenu à **aucun dédommagement**.

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).

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 réservation de séjours et de vente en ligne, ou encore, auprès des centrales de stations de ski.

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 ? Il est généralement possible de bénéficier d'un dédommagement si :

- vous avez 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 d'une journée à une semaine,
- et si l'**arrêt** complet et consécutif des remontées mécaniques dure **plus d'une demi-journée**.

<

Les conditions et règles liées au remboursement des forfaits de ski exposées ici sont issues de la [recommandation n°86-02](#) de la Commission des clauses abusives (CCA), 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 de définir 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 d'entre elles pratiquent des conditions similaires. Généralement, en cas d'interruption du service des remontées mécaniques, votre dédommagement peut prendre l'une des formes suivantes :

- une **prolongation de la validité immédiate de votre forfait**,
- un **avoir en journée** vous permettant d'acheter un nouveau forfait aux billetteries ou en ligne,
- 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 pointe du doigt dans ses recommandations 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 qui vous adresser pour obtenir un dédommagement ?

Demande de dédommagement pour interruption du service des remontées mécaniques

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

Perte et vol de forfait

Vous devez contacter le service central 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 s'engagent à mettre en pratique **les recommandations de la commission des**

<

clauses abusives . Si ce n'est pas le cas, ou pour tout problème de consommation avec une entreprise, rendez-vous sur

<

la plateforme **SignalConso** .

En savoir plus sur la marche à suivre en cas de litige avec un professionnel

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

- [Annulation ou retard d'un avion : quel remboursement pouvez-vous obtenir ?](#)
- [Voyage en train : quels sont vos droits en cas d'annulation ou de retard ?](#)
- [Bagage perdu, endommagé... La compagnie aérienne vous doit des comptes !](#)

Ce que dit la loi

- [Code de la consommation : articles L112-1 | L112-2](#) (information sur les prix et les conditions de ventes)
- [Code de la consommation : articles L 212-1 à L212-3](#) | [articles L 241-1 à 242-2](#) | [article L-524-1](#) (clauses abusives)
- [Recommandation n°86-02 de la Commission des clauses abusives](#)

Thématiques : [Conseils aux consommateurs](#) | [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 ...

Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

exemple : nom.prenom@domaine.com

Je m'abonne

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)