

FICHES PRATIQUES



Remontées mécaniques : Les conseils à suivre

Télésiège, télésiège, télécabine... qui dit ski dit remontées mécaniques pour accéder aux pistes ! Quels sont vos droits en cas d'indisponibilité de ces services ? Et que faire si vous avez perdu votre forfait ?

Que faire en cas d'interruption du service ?

La Commission des clauses abusives a considéré qu'en cas d'interruption du service, l'exploitant devrait être tenu au remboursement du prix payé par le consommateur. À la suite de cette recommandation de la Commission des clauses abusives, le Syndicat national des téléphériques et téléskis de France, aujourd'hui [Domaines skiables de France](#), a recommandé à ses adhérents un dispositif de dédommagement en cas d'interruption du service.

En cas d'arrêt total des installations, les usagers titulaires d'un forfait peuvent, sous certaines conditions, bénéficier d'un dédommagement sous l'une des formes suivantes :

- ▶ soit par une prolongation de validité immédiate ;
- ▶ soit par un avoir ;
- ▶ soit par un remboursement différé sur pièces justificatives.

Et en cas de perte ou de vol du forfait ?

Les forfaits retrouvés sont recueillis par un service central dont le numéro de téléphone vous sera communiqué à la station.

La Commission des clauses abusives a considéré comme abusif d'exclure le remplacement du forfait à la suite d'une perte, d'un vol ou d'une destruction. Un duplicata doit vous être fourni, moyennant votre justificatif d'achat, et d'éventuels frais de gestion associé.

Avant d'acheter votre forfait de ski, n'oubliez pas de consulter les conditions générales de vente de la station afin de vérifier les conditions d'indemnisation. En cas de difficulté, vous pouvez vous adresser aux services de la DGCCRF de votre lieu de séjour.

Cours de ski : quelles sont les règles ?

Le titre de moniteur de ski est réservé aux personnes ayant le brevet d'État d'éducateur sportif du 1^{er} degré (arrêté du 29 octobre 1982). Pour les cours de ski alpin ou de fond, la DGCCRF contrôle si les écoles de ski affichent, dans les lieux où elles reçoivent le public :

- ▶ leurs tarifs détaillés : prix des cours individuels ou collectifs selon la durée, pour enfants et pour adultes ;
- ▶ le nombre maximum d'élèves par niveau de cours collectif adultes et enfants (en moyenne 10 à 12 personnes).

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :



rappel.conso.gouv.fr

Pour contacter la DGCCRF :



0809 540 550

DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Baisse d'audition ?
Sourd ou malentendant ?



Appelez-nous en [cliquant ici](#)

acce-o.fr/client/dgccrf

Crédit photo : ©Phovoir

