

Malgré des vacances bien  
méritées, nous avons  
rencontré quelques  
difficultés. Heureusement,  
l'UFC-Que Choisir est là pour  
nous aider !

M et Mme LADHERENT



M et Mme PAPARTIS

22 Rue



Les vacances à la montagne sont terminées, nous vous proposons un guide pour vous aider à vous défendre pour les litiges que vous avez pu rencontrer.

Vous trouverez un récapitulatif de vos droits sur les différents cas de figures évoqués : transport, hébergement, équipement de ski, remontées mécaniques, école de ski...

L'UFC-Que Choisir vous propose d'adhérer à son association afin de bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le traitement de votre litige.

L'UFC-Que Choisir vous accompagne et vous aide à préserver vos droits en cas de problème.



## Sommaire :

- Le transport.....p.3
- L'hébergement.....p.4
- Les remontées mécaniques.....p.5
- L'équipement de ski.....p.6
- L'école de ski.....p.7

## LE TRANSPORT



### Le voyage en train

Dès 30 minutes de retard et quel qu'en soit le motif, la SNCF vous permet d'obtenir un dédommagement :

- en bon d'achat
- en bon d'achat ou par virement, au-delà d'un retard d'une heure

La garantie 30 minutes s'applique aux clients des trains TGV et INTERCITES. Afin d'obtenir l'indemnité prévue, vous pouvez télécharger le formulaire "G30" sur le site de la SNCF. Si cette compensation ne vous permet pas d'être indemnisé(e) suffisamment, vous pouvez engager la responsabilité de la SNCF. En effet, le transporteur ferroviaire est tenu à une obligation de ponctualité.

Le + de l'UFC-Que Choisir : Nous pouvons vous aider à constituer votre dossier auprès du transporteur ferroviaire pour obtenir réparation intégrale de votre préjudice.



### La panne de voiture

#### L'assistance dépannage

Vous avez contacté votre assureur mais celui-ci prétend que vous ne disposez pas d'une garantie assistance. Reprenez les garanties et les éventuelles exclusions prévues dans votre contrat. Si, à la lecture de votre contrat, le refus de l'assureur ne vous semble pas justifié, vous devrez à votre retour contester son refus de prise en charge. Pour cela, vous devez envoyer une LRAR à votre assureur et le mettre en demeure d'appliquer les stipulations du contrat. C'est à l'assureur de rapporter la preuve d'une exclusion figurant dans votre contrat.

#### La facture du dépanneur

Vous avez fait intervenir une dépanneuse qui a procédé sur place aux réparations nécessaires. Vous vous étonnez du montant de la facture. En effet, sur les autoroutes et routes expresses, les frais sont réglementés (forfait de 123,56 euros dépannage et réparation de 30 minutes). Ce montant ne comprend pas la fourniture des pièces. Ce prix est majoré si le dépannage a lieu entre 18h et 8h ou s'il a lieu les samedis, dimanches et les jours fériés. En dehors des autoroutes et voies expresses, les prix sont libres.

Dans tous les cas, sachez que le professionnel est tenu d'afficher, dans la cabine du véhicule d'intervention, les tarifs pratiqués. A défaut, vous pouvez contester la facture détaillée en invoquant un manquement à son obligation d'information.



### Les packs tout inclus

Vous avez choisi de souscrire sur internet ou en agence un pack qui comprend le transport mais aussi l'hébergement et toutes autres prestations qui seraient nécessaires. A votre arrivée, le logement n'était pas disponible ou il était excentré par rapport au descriptif. Votre matériel de ski n'était pas réservé contrairement à ce qui était prévu dans votre contrat, etc.

Vous pouvez adresser votre réclamation à votre prestataire organisateur. En effet, l'organisateur est responsable de ses prestataires. Vous pouvez prétendre à une indemnisation si vous avez subi un préjudice.

Le + de l'UFC-Que Choisir : Pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le traitement de votre litige, vous pouvez adhérer à votre association locale.

### L'hébergement par l'intermédiaire d'un professionnel

#### Un logement non conforme

A votre arrivée, votre logement n'était pas conforme au descriptif ou il n'était pas en état d'être occupé. Vous avez contacté immédiatement le propriétaire ou son représentant, mais ce dernier a refusé de vous reloger.

De retour de vacances, adressez au loueur une LRAR précisant vos motifs de mécontentement. Exigez soit la restitution des sommes versées, soit une indemnisation en fonction du préjudice subi. Si le loueur a fourni des renseignements inexacts dans l'annonce, il encourt une amende de 3750 euros. Il s'agit d'une pratique commerciale trompeuse.

#### Le dépôt de garantie

A votre retour, le loueur refuse de vous restituer votre dépôt de garantie au regard des dégradations constatées au moment de votre départ :

- Aucun état des lieux n'a été établi à votre arrivée : les dégradations vous sont imputables. Mais le loueur doit être en mesure de justifier le montant retenu (devis, facture).
- Un état des lieux a bien été dressé à votre arrivée : vous ne contestez pas votre responsabilité mais le montant imputé vous paraît disproportionné. Vous pouvez exiger un justificatif. Contactez vos différentes assurances afin de vérifier si vous êtes couvert dans ce cas de figure.

## LES REMONTÉES MECANIQUES



### Forfait non utilisé

Vous n'avez pas profité pleinement de votre forfait remontées mécaniques du fait de conditions climatiques peu propices. Vous souhaitez obtenir un dédommagement :

Relisez les conditions générales de vente accessibles aux caisses de la station ou sur internet. En pratique, le remboursement ne sera possible que si les remontées mécaniques étaient partiellement ou totalement interrompues. Si c'est le cas, sachez que l'exploitant doit vous indemniser et non pas vous proposer une prolongation de votre forfait.

A défaut de dédommagement prévu dans les conditions générales, vous devez adresser une réclamation à l'exploitant du domaine skiable par écrit et exposer les motifs de votre réclamation.



### Assurance

#### Les assurances

Suite à un accident sur les pistes du domaine skiable, vous n'avez pas pu poursuivre votre séjour. Comment procéder auprès de vos différentes assurances ? Relisez les conditions générales de vos contrats et vérifiez :

- les garanties
- les modalités de déclaration du sinistre (forme, délai, justificatifs)
- les éventuelles franchises et exclusions.

Les clauses des contrats doivent être rédigées de façon claire et compréhensible. A défaut, elles sont interprétées dans le sens le plus favorable au consommateur.

#### Les assurances carte neige

L'intérêt des assurances carte neige réside dans le fait que vous n'avez pas à faire l'avance de frais de secours en cas d'accident sur les pistes contrairement à vos assurances personnelles.

Le + de l'UFC-Que Choisir : Nous pouvons vous aider à constituer votre dossier afin d'obtenir une indemnisation s'agissant des remontées mécaniques interrompues.

# Les litiges pendant vos vacances à la montagne :

## L'ÉQUIPEMENT DE SKI

### L'équipement

Vous avez loué du matériel haut de gamme et vous êtes très déçu(e). En effet, vous constatez auprès d'un loueur concurrent que le matériel loué n'est pas de la gamme annoncé(e) par votre loueur. Vous pouvez exiger qu'il vous indemnise sous forme d'un remboursement partiel.

Lors de la restitution de votre matériel, vous constatez avec le loueur des détériorations. Vous êtes responsable vis à vis du loueur en cas de détérioration ou de vol. Par conséquent, vous êtes tenu(e) au paiement des coûts de réparation ou du montant de sa valeur en cas de vol. Vous pouvez exiger un justificatif du loueur quant au montant de l'indemnité réclamée.



### Les assurances

Si vous avez souscrit l'assurance facultative du loueur d'équipement, celle-ci va prendre en charge les dommages suite à une détérioration ou à un vol du matériel (sous réserve des conditions de garantie, des exclusions et des conditions de prise en charge).

Pour les assurances liées aux cartes Visa Premier ou Infinite, cartes MasterCard Gold et Platinum et des « American express » Gold Card et Carte Platinum :

Les détériorations sont prises en charge si elles font suite à une chute ou une collision. L'assureur vous versera une indemnité sur justificatif du loueur professionnel pour la casse, avec dépôt de plainte pour le vol.

Votre garantie peut prévoir des exclusions. Ex. : le bâton tombé du télésiège est exclu, Les simples égratignures, ou les rayures du matériel de ski peuvent aussi faire l'objet d'exclusions dans le contrat. De plus, votre contrat peut prévoir une franchise.

Si les détériorations ou la perte sont garanties par plusieurs assurances, vous pouvez cumuler les remboursements. Néanmoins le remboursement se fera dans la limite du montant des frais réels.

Le + de l'UFC-Que Choisir : Nous pouvons vous aider à constituer votre dossier auprès de l'assurance.



## L'enseignement

Vous avez réservé des cours pour votre enfant ou vous-même. Vous avez choisi des cours à effectif réduit afin d'optimiser l'apprentissage (prestation plus chère). Or à votre arrivée, vous constatez que le nombre d'élèves est bien plus important que celui indiqué sur le descriptif. Sur place, vous avez fait part de votre mécontentement mais aucune alternative ne vous a été proposée. Vous pouvez envoyer une LRAR à l'école de ski et leur demander une indemnisation.

Vous n'avez pas pu profiter des cours réservés et vous souhaitez être remboursé(e). Tout dépendra des motifs invoqués. En pratique, le remboursement aura lieu si l'annulation des cours est le fait de l'école de ski même en cas de force majeure : la fermeture des pistes ou des remontées mécaniques, les conditions météorologiques rendant dangereux l'accès du groupe sur les lieux de la pratique.

Si l'annulation est de votre fait, en général l'école accepte un remboursement au prorata des cours non utilisés sur présentation d'un certificat médical. Vérifiez les conditions générales de l'école de ski.



## Blessures

Lors du cours du ski, vous avez chuté et vous vous êtes blessé(e). Vous estimez que certaines précautions n'ont pas été prises par le professionnel qui encadre les élèves. Le professionnel est tenu à une obligation de moyen, renforcée par une obligation de sécurité. Le moniteur doit faire évoluer ses élèves en toute sécurité sur les pistes, à savoir :

- emprunter des pistes adaptées au niveau
- organiser le retour de son groupe si les conditions météorologiques sont défavorables.

Vous devez donc prouver une faute du professionnel, votre chute et le lien entre la faute du professionnel et votre chute. Si c'est le cas, adressez votre réclamation en LRAR au professionnel encadrant et engager sa responsabilité. Vous pouvez demander une indemnisation avec tous les justificatifs nécessaires.

Le + de l'UFC-Que Choisir : Pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le traitement de votre litige, vous pouvez adhérer à notre association locale.



En cas de litige, pour bénéficier de tous les avantages réservés à nos adhérents, notamment un accompagnement personnalisé dans le traitement de votre litige et soutenir notre action, contactez notre association locale.

