

# Nos conseils pour profiter de vos vacances à la montagne

Bonnes vacances !  
L'UFC-Que Choisir



M et Mme LADHERENT

22 Rue



Les vacances à la montagne approchant à grand pas, nous vous proposons un guide pour vous fournir des astuces pratiques et des conseils judicieux afin de profiter pleinement de ce moment.

En effet, les vacances au ski sont des séjours qui se préparent : transport, hébergement, équipement de ski, remontées mécaniques, école de ski, ... autant de situations qui peuvent générer des litiges.

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



## 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

#### Vol de vos bagages

Les bagages étiquetés et placés à l'intérieur du train dans les endroits destinés à cet effet, comme l'impose le règlement de la SNCF, reste sous la responsabilité du voyageur. Restez vigilant !

Vous pouvez utiliser le service "bagage à domicile" de la SNCF qui propose un retrait et une livraison de vos bagages sur votre lieu de villégiature. Dans ce cas, la SNCF est responsable des bagages qu'elle a sous sa garde. Ce service peut s'avérer onéreux.



### Le voyage en voiture

#### Les équipements pour monter en station

Vous avez l'obligation d'équiper votre véhicule de chaînes ou de chaussettes sur les voies où le panneau B44 apparaît (même pour le 4\*4).



Rappelons que les pneus neige ne sont pas suffisants et pas obligatoires en France (attention renseignez-vous pour les pays limitrophes).

La gendarmerie ou la police nationale peuvent vous refuser l'accès à la montée sur les stations.

#### Les astuces pratiques avant de prendre la route

- Vous renseigner sur la météo avant votre départ.
- Vous entraîner à monter les chaînes dans votre garage.
- Possible de louer les chaînes sur des sites de vente ou location entre particuliers.
- Chaîner sur une aire de chainage. Et une fois la voiture munie de chaînes, pensez à modérer votre vitesse.



### 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.

Si avant le départ, l'organisateur modifie une prestation prévue au contrat (autre station, logement excentré, etc), vous avez le choix entre annuler votre séjour sans frais ou accepter la modification proposée.

Le conseil de l'UFC-Que Choisir : Votre bus est en panne, votre logement est sale, votre matériel de ski n'est pas à la hauteur de vos performances. Adressez une réclamation à votre prestataire organisateur, et conservez toutes les preuves pour faire valoir vos droits.

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

#### La réservation

Demandez l'adresse précise du logement afin de vérifier sa localisation par rapport aux remontées mécaniques ou au centre ville. Ne vous fiez pas uniquement aux éventuels avis déposés par les internautes sur l'immeuble ou même le logement. Une enquête menée par l'UFC-Que Choisir a révélé qu'une partie des avis déposés n'étaient pas rédigés de bonne foi. Si vous passez par une agence, sachez que cette dernière ne peut ni vous obliger à verser plus de 25% du montant de la location à la réservation ni à les verser plus de 6 mois à l'avance.

#### Un logement conforme

Il doit vous délivrer un contrat écrit, précisant le prix et un état descriptif des lieux. Si en arrivant sur place, vous constatez que le logement n'est pas conforme au descriptif, contactez immédiatement le propriétaire ou son représentant et demandez à être relogé.

Le conseil de l'UFC-Que Choisir : Conservez toutes les preuves pour faire valoir vos droits. N'hésitez pas notamment à prendre des photos,

## LES REMONTÉES MECANIQUES



### Réservation

Vous voulez bénéficier d'un tarif préférentiel sur les remontées mécaniques ou tout simplement éviter l'attente aux caisses :

Renseignez-vous sur le site internet de la station. Vous trouvez des réductions avec les packs famille ou encore les packs à l'année notamment. Vous pouvez acheter vos forfaits à l'avance lors de préventes. De même, les stations proposent des forfaits à la journée ou à la demi-journée pour les skieurs.

Enfin, sachez que pour vous faciliter l'accès, certaines stations proposent de charger votre forfait directement sur votre smartphone.



### Assurance carte neige

#### Les assurances carte neige

Au moment de l'achat de votre forfait remontées mécaniques (sur internet ou directement en station), le vendeur peut vous proposer une assurance carte neige. Celle-ci vous couvre en cas d'accident de ski mais aussi en cas de maladie rendant votre forfait inutilisable. Elle garantit le remboursement des éventuels frais de secours, des forfaits de remontées mécaniques, voire même de rapatriement à votre domicile. Ce type de contrat comporte des plafonds d'indemnités et des exclusions.

#### Les assurances personnelles

Vérifiez si vous n'êtes pas déjà couvert pour ces risques dans les différents contrats d'assurances que vous possédez : contrat multirisques habitation, Garantie des Accidents de la Vie (GAV), individuelle accident, assurance de carte bancaire.

En effet, sachez qu'en fonction des garanties prévues, l'assurance peut vous rembourser les jours de forfaits de remontées mécaniques et / ou de cours de ski non utilisés suite à un accident survenu lors du séjour et médicalement constaté.

Le conseil de l'UFC-Que Choisir : Relisez vos différents contrats d'assurance et vérifiez : Les garanties, les modalités de déclaration du sinistre, les indemnités et franchises, les justificatifs à produire. En cas d'interrogation, appelez votre conseiller.

## L'ÉQUIPEMENT DE SKI



### Réservation

Vous souhaitez bénéficier de tarifs avantageux et/ou gagner du temps dans les boutiques en station : réservez votre matériel sur internet avant votre départ.

Afin de préparer la vague d'arrivée de vacanciers, les loueurs proposent sur des sites de déstockage la location de matériel avec des réductions qui peuvent être conséquentes.

Il vous suffit de choisir votre station, votre boutique et de renseigner les équipements dont vous avez besoin. Vous payez en ligne votre matériel. Sur place, il suffit de présenter votre bon de réservation et de retirer le matériel dûment réservé.

Le conseil de l'UFC-Que Choisir : N'oubliez pas de réserver des casques de protection. En effet, même si la loi n'impose pas le port du casque sur les pistes, les écoles de ski l'exigent.



### Dégâts, vol, perte

Les loueurs d'équipement vont certainement vous proposer des assurances facultatives. Celles-ci couvrent votre responsabilité en cas de casse ou de perte du matériel loué.

Vérifiez si vous n'êtes pas déjà couvert pour ces risques dans les différents contrats d'assurance que vous possédez : contrat multirisques habitation, Garantie des Accidents de la Vie (GAV), individuelle accident, assurance de carte bancaire.

Si vous êtes couvert par l'assurance liée à votre carte de paiement, il peut être opportun de régler la location du matériel à l'aide de cette carte.

En effet, sachez qu'en fonction des garanties prévues, les assurances peuvent vous rembourser les frais laissés à votre charge suite à des dégâts accidentels ou à un vol du matériel de ski loué auprès d'un loueur professionnel.

Le conseil de l'UFC-Que Choisir : Relisez vos différents contrats d'assurances et vérifiez : Les garanties, les modalités de déclaration du sinistre, les indemnités et franchises, les justificatifs à produire. En cas d'interrogation, appelez votre conseiller.

## L'ÉCOLE DE SKI



### Réservation

Dans les grandes stations, les places dans les cours de ski peuvent se faire rares en périodes de vacances scolaires. Réservez tôt !

Au-delà de l'ESF (école de ski française), il existe aujourd'hui plusieurs enseignes proposant exactement les mêmes prestations. De même, certaines écoles de ski vous proposent lors de votre réservation sur internet des packs qui combinent cours et remontées mécaniques. Vous bénéficierez de réductions d'environ 10% sur les remontées mécaniques.

Astuce pratique : Vous pouvez réserver à l'avance sur le site de la station et payer en ligne. Vous recevrez par mail les cartes donnant accès à l'école de ski. Imprimées avant votre départ elles vous permettent un accès direct aux cours et d'éviter les files d'attente à l'école de ski.



### Assurances

#### Les assurances carte neige

Au moment de la réservation de vos cours de ski (sur internet ou directement en station), le vendeur vous proposera certainement l'assurance carte neige. Ce type de contrat comporte des plafonds d'indemnités et des exclusions.

#### Les assurances personnelles

Vérifiez si vous n'êtes pas déjà couvert pour ces risques dans les différents contrats d'assurances que vous possédez : contrat multirisques habitation, Garantie des Accidents de la Vie (GAV), individuelle accident, assurance de carte bancaire. Si vous êtes couvert par l'assurance liée à votre carte de paiement, il peut être opportun de régler les cours de ski à l'aide de cette carte. En effet, sachez qu'en fonction des garanties prévues, les assurances peuvent vous rembourser les cours de ski non utilisés suite à un accident survenu lors du séjour et médicalement constaté.

Le conseil de l'UFC-Que Choisir : Relisez vos différents contrats d'assurance et vérifiez : Les garanties, les modalités de déclaration du sinistre, les indemnités et franchises, les justificatifs à produire. En cas d'interrogation, appelez votre conseiller.



Profitez bien de vos vacances et retrouvez la 2ème partie de notre guide à votre retour de congés (à paraître prochainement). Vous trouverez un récapitulatif de vos droits sur les différents cas de figures évoqués : transport, hébergement, équipement de ski, remontées mécaniques, école de ski...

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.