

9

Questions

réponses

avant de skier

SERVEI D'ATENCIÓ
AL CONSUMIDOR



180 00 180

www.consum.ad



Govern d'Andorra

1 Le prix du forfait comprend-il une assurance en cas d'accident sur les pistes ?

Non, vous devez l'acquérir à part. Les stations doivent annoncer au guichet la possibilité de souscrire une assurance-accidents et de responsabilité civile.

2 Lorsque j'ai acheté le forfait, je n'ai pas souscrit d'assurance. Puis-je en souscrire une au bout de quelques heures ou de quelques jours dans le cas de forfaits multi-jours ?

Vous devez vous renseigner sur les conditions d'assurance dans chaque station en particulier. Actuellement et de façon générale, une fois que votre forfait a été utilisé, vous ne pouvez plus souscrire d'assurance.

3 J'ai acquis un forfait de 5 jours et j'ai eu un accident le troisième jour. Puis-je demander que l'on me rembourse l'argent correspondant aux deux derniers jours ?

Vous devez vous renseigner sur les conditions d'assurance dans chaque station en particulier. Actuellement et de façon générale, la valeur vous est remboursée en forfaits d'un jour à condition que vous présentiez un certificat médical. Ces forfaits sont valables pour la saison en cours et la prochaine.

4 Puis-je demander un duplicata si je perds mon forfait ?

Non, aucun duplicata ne peut être délivré et vous ne serez pas dédommagé.

5 La station est ouverte mais les conditions météo ne sont pas bonnes. Puis-je demander que l'on me rembourse ou que l'on me fasse une remise sur le prix ?

Non, à partir du moment où la station est ouverte, vous ne pouvez pas exiger de remboursement ou de remise.

6 La station n'a pas pu ouvrir à cause des conditions météo et j'ai un forfait pour ce jour-là. Puis-je demander que l'on me rembourse ?

Non, vous recevrez un bon valable pour un forfait d'un jour pour la saison en cours ou la prochaine.

7 La station est ouverte mais ferme au cours de la journée à cause de la météo. Puis-je exiger que l'on me rembourse ou que l'on me dédommage ?

La station vous remettra un bon valable pour un forfait pour un autre jour de la saison en cours ou la prochaine, dans la mesure où vous en faites la demande avant que plus de 50 % du temps de validité du forfait se soit écoulé.

8 Puis-je demander que l'on me rembourse lorsqu'il y a peu de remontées ouvertes ?

Non, tant que le nombre de remontées ouvertes est suffisant, vous n'avez droit à aucun dédommagement.

9 Le casque est-il obligatoire ?

Non, mais il est fortement conseillé, en particulier pour les enfants et les adolescents.

! Rappelez-vous:

- ▶ Consultez les conditions particulières de chaque station.
- ▶ Conservez votre ticket de caisse.
- ▶ La publicité a une valeur contractuelle et vous pouvez exiger qu'elle soit appliquée.

Si vous estimez que vos droits de consommateur n'ont pas été respectés et que vous n'arrivez à aucun accord avec la station, vous pouvez effectuer une réclamation. La station dispose de formulaires officiels de réclamation et de plainte de consommateurs. Vous pouvez également effectuer la réclamation à travers le formulaire électronique sur le site www.consum.ad ou auprès de n'importe quel office du tourisme du pays.