



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

#ÉTÉ

2015

Les conseils de la DGCCRF


DGCCRF

SOMMAIRE :

| | |
|---|-----------|
| LES DEPLACEMENTS | 3 |
| L'AUTOROUTE | 3 |
| <i>Le péage.....</i> | 3 |
| <i>Les pauses.....</i> | 4 |
| <i>La panne</i> | 6 |
| <i>En cas de litige.....</i> | 8 |
| <i>Les taxis, les véhicules de transport avec chauffeurs (VTC) et les motos pro</i> | 9 |
| <i>Les prix se calculent différemment à Paris et en province.....</i> | 10 |
| <i>A Paris et sa banlieue (Tarifs 2015)</i> | 10 |
| <i>En province</i> | 11 |
| <i>Il existe quatre tarifs.....</i> | 12 |
| EN CAS DE LITIGES..... | 13 |
| LA LOCATION DE VEHICULES..... | 14 |
| LES VOYAGES EN AVION | 16 |
| LA SANTE..... | 19 |
| BRONZAGE ET SECURITE | 19 |
| <i>La protection solaire</i> | 19 |
| <i>Les produits de protection solaire.....</i> | 19 |
| <i>L'étiquetage des produits solaires</i> | 20 |
| <i>Les lunettes de soleil.....</i> | 22 |
| <i>Les appareils de bronzage</i> | 23 |
| LES METHODES AMINCISSANTES | 25 |
| LE TATOUAGE TEMPORAIRE | 27 |
| LES PRESERVATIFS | 29 |
| LES BOISSONS STIMULANTES | 31 |
| LES ACHATS..... | 33 |
| VENTES ET MARCHES DE PLEIN AIR | 33 |
| CONFISERIES ET GADGETS..... | 35 |
| PETARDS ET FEUX D'ARTIFICE | 36 |
| CONTREFAÇONS | 37 |
| SOLDES D'ETE..... | 38 |
| LE RACHAT D'OR OU DE METAUX PRECIEUX..... | 40 |
| L'HEBERGEMENT..... | 43 |
| A L'HOTEL | 43 |
| <i>Classement et tarifications</i> | 43 |
| <i>La réservation</i> | 45 |
| <i>Le séjour.....</i> | 46 |
| LES PLATEFORMES DE RESERVATION EN LIGNE..... | 49 |
| <i>Hôtels et restaurants</i> | 49 |
| LA LOCATION SAISONNIERE D'UN LOGEMENT | 51 |
| <i>Le contrat de location.....</i> | 51 |
| <i>Les droits et les obligations.....</i> | 53 |
| AU CAMPING | 55 |
| CHEZ L'HABITANT | 57 |

| | |
|--|-----------|
| LES VOYAGES ORGANISES | 60 |
| OBLIGATIONS DU VOYAGISTE | 60 |
| CONCLURE UN CONTRAT DE VOYAGE | 62 |
| ANNULER OU MODIFIER UN CONTRAT DE VOYAGE | 63 |
| PARTIR ASSURE..... | 65 |
| PARTIR AU DERNIER MOMENT | 66 |
| REGLER UN LITIGE | 67 |
| LES COFFRETS CADEAUX | 68 |
| LA RESTAURATION | 70 |
| LES RESTAURANTS..... | 70 |
| LES CAFES..... | 72 |
| MANGER CHEZ L'HABITANT | 73 |
| SUR LE POUCE | 75 |
| TEMPERATURES DE CONSERVATION | 77 |
| LES LOISIRS..... | 79 |
| LES ACTIVITES SPORTIVES | 79 |
| <i>Les centre équestres</i> | 79 |
| <i>Les parcours acrobatiques</i> | 81 |
| <i>A la montagne</i> | 83 |
| <i>Les piscines</i> | 85 |
| <i>Les mini-motos et les quads</i> | 87 |
| <i>Le vélo</i> | 92 |
| A LA PLAGE | 94 |
| LES AIRES DE JEUX | 97 |
| LES DISCOTHEQUES ET CABARETS..... | 99 |



Les déplacements

L'autoroute

Le péage

N'oubliez pas que la plupart des autoroutes sont payantes. Si vous envisagez d'emprunter l'autoroute, vous pouvez vous informer avant votre départ sur le montant du péage dont vous devrez vous acquitter. De même, certains ouvrages d'art sont payants (cas du Viaduc de Millau ou du Tunnel du Mont-Blanc par exemple).

Il peut également être utile de repérer avant votre départ les aires de services sur lesquelles vous pourrez vous arrêter, en fonction des services que vous souhaitez y trouver (station-service, restaurant, etc.). Ces renseignements peuvent être obtenus sur le site internet www.autoroutes.fr qui fournit également de nombreux conseils utiles sur la conduite sur autoroute.

Le prix des péages varie en fonction des caractéristiques du véhicule (classe de 1 à 5). La classe 1 correspond aux voitures particulières, la 5 aux motos, les 3 et 4 aux camions, la 2 aux camionnettes et aux attelages (caravane, etc.).

Pour voyager sereinement, n'hésitez pas à vous informer avant de partir sur les conditions de circulation, qu'il s'agisse des conditions météo ou de trafic. Mieux vaut avancer ou retarder votre départ de quelques heures que de rester bloqué au bord de la route.

Restez informé tout au long de votre trajet en écoutant la radio Autoroutes FM 107.7. Il s'agit d'une radio d'information sur le trafic autoroutier, qui informe en temps réel sur le trafic et les perturbations de circulation et qui diffuse également des conseils de sécurité.

L'autoroute

Les pauses

Le carburant

Les prix du carburant sont globalement plus élevés dans les stations d'autoroute, avec peu de différences entre les stations. En contrepartie, vous trouverez dans les stations-service, 24h/24 et 7j/7, une large panoplie de services dont certains sont gratuits (toilettes, espaces bébés, aires de jeux, coins pique-nique, gonfleurs pour pneumatiques, eau courante pour les radiateurs). Consultez les panneaux d'affichage implantés le long des autoroutes avant les stations-service.

Vous pouvez également trouver sur certaines autoroutes, un affichage des prix pratiqués dans les stations hors autoroute implantées dans un rayon de 10 km par rapport à chaque sortie. Cet affichage peut signaler les stations délivrant du carburant 24h/24 ou par automates à cartes bancaires. Dans ce cas, vous trouverez lors de votre sortie de l'autoroute une signalisation pour accéder à ces stations. Vous trouverez également le prix des carburants en consultant le site mis en place par le Gouvernement : <http://www.prix-carburants.gouv.fr>.

L'entretien du véhicule

Les stations-service sur autoroutes ne sont autorisées à pratiquer que des interventions simples telles que lavage, pose d'ampoules, remplacement d'essuie-glaces, de bougies et de courroies, vidange, réparations et changements de pneumatiques. Attention aux prestations qui vous sont conseillées. Il peut arriver que des professionnels peu scrupuleux vous proposent des prestations non justifiées par l'état du véhicule.

- Vérifiez les niveaux avant votre départ (huile, batterie, liquide de frein, liquide de refroidissement, etc.) ainsi que l'état et la pression des pneumatiques ;
- Avant toute intervention, regardez attentivement l'affichage des prix des prestations et des fournitures, et exigez un devis (de nombreuses stations le proposent spontanément) surtout s'il s'agit d'opérations coûteuses, comme le remplacement d'un train de pneus.

La sécurité des enfants dans les véhicules

Les enfants de moins de 10 ans doivent être installés à l'arrière, dans des systèmes de retenue homologués adaptés à leur taille et à leur âge : lits-nacelles, sièges spéciaux, rehausseurs.

Même passé cet âge, ne les mettez pas à l'avant du véhicule et vérifiez qu'ils bouclent correctement leur ceinture de sécurité (obligation valable aussi pour les adultes, etc.).

Les aires de jeux

Les aires de jeux pour enfants permettent une détente bienvenue pour les plus petits et leur sécurité est considérée comme une priorité par les sociétés d'autoroute. Les équipements sont soumis à des réglementations concernant la sécurité.

Cependant restez attentifs ! Ces équipements sont exposés à des contraintes particulières (utilisation intensive, soleil, pluie, etc.), et peuvent compromettre la sécurité des enfants.

Des panneaux doivent indiquer que l'utilisation des aires de jeux doit rester sous la surveillance des parents et porter un numéro de téléphone joignable, en cas d'incident ou d'accident.

- Avant de permettre à vos enfants d'utiliser un toboggan, vérifiez l'état de la glissière, qu'elle soit en bois (attention aux échardes), en inox (les soudures s'usent rapidement, les rivets deviennent saillants, les glissières métalliques peuvent avoir été chauffées très fortement par le soleil et des cas de brûlures ont été signalés) ou en plastique (les parties cassées deviennent coupantes), et celui de l'aire de réception (présence de revêtement amortisseur, absence de souillures) ;
- Vérifiez que chaque jeu destiné aux enfants est bien délimité par une zone de sécurité (notamment, le sol de réception des jeux ne doit être ni en bitume ni en pierraille).
- Vérifiez aussi le bon état des jeux. Et surtout, ne laissez jamais un enfant sans surveillance, ni jouer avec un jeu qui ne corresponde pas à son âge (chaque jeu ou aire de jeux est muni d'un panneau indiquant la tranche d'âge autorisée et il vous appartient de le vérifier).

Se restaurer

Les établissements présents sur les aires des autoroutes sont soumis aux règles générales relatives à l'information et à la sécurité du consommateur : affichage ou étiquetage des prix, loyauté des publicités, respect des dates limites de consommation des denrées alimentaires préemballées, respect des températures réglementaires de conservation, respect des règles d'hygiène.

Ils peuvent présenter des plats et des vins typiques des régions traversées. L'abus d'alcool est dangereux pour la conduite et la santé.

- Assurez-vous que les produits frais présentent un bon aspect de fraîcheur et que les dates limites ne sont pas dépassées ;

- Évitez la consommation d'une denrée fragile (pâtisserie, salade, sandwich, etc.) plusieurs heures après l'achat si vous n'êtes pas équipés d'un système de maintien au frais (glacière, sac isotherme, etc.).

L'autoroute

La panne

Une réglementation particulière s'applique aux autoroutes et aux routes express.

Un dépannage ne peut être effectué qu'à la suite d'un appel à partir d'une borne SOS. Lorsque vous appelez à partir de ces bornes, vous êtes en communication avec la société d'autoroutes. Indiquez avec précision où se trouve le véhicule, sa marque, son immatriculation et décrivez la panne. Une entreprise de dépannage agréée viendra vous dépanner.

Rappel : depuis 2008, le triangle de pré-signalisation et le gilet de sécurité sont obligatoires en France à bord de tout véhicule pour améliorer la sécurité des automobilistes, particulièrement en situation d'arrêt d'urgence.

Les triangles de pré-signalisation doivent être homologués. Les gilets de sécurité doivent être fluorescents, comporter un marquage CE ainsi qu'une référence à l'une des deux normes applicables (EN 471 ou EN 1150).

Attention : les règles sont différentes selon les pays au sein même de l'UE : renseignez-vous avant de partir.

- Placez le véhicule sur la bande d'arrêt d'urgence, le plus à droite possible et signalez sa présence (triangle de pré signalisation obligatoire et feux de détresse) ;
- Avant de sortir du véhicule immobilisé, mettez votre gilet de sécurité; - Ne restez pas vous-même sur la bande d'arrêt d'urgence, même à l'intérieur du véhicule : placez-vous derrière la glissière, suffisamment en amont ;
- Utilisez exclusivement les bornes d'appel d'urgence pour appeler les secours : surtout ne pas le faire à l'aide d'un téléphone portable. Ces bornes sont géolocalisées et permettent de vous situer plus rapidement. Dans tous les cas, indiquez le plus précisément possible le n° de l'autoroute où vous vous trouvez, le sens de circulation, le point kilométrique, et si possible la nature de la panne.

Le dépannage

Seules peuvent intervenir, sur les autoroutes ou routes express, les entreprises agréées.

Pour obtenir cet agrément les dépanneurs doivent satisfaire à certaines conditions :

- disposer d'un garage à proximité des accès desservant l'autoroute ;
- assurer une permanence téléphonique 24h/24 ;
- disposer d'un matériel suffisant pour évacuer le véhicule et ses occupants ;
- disposer d'un personnel qualifié en matière de dépannage et de remorquage ;
- être en mesure d'assurer dans de bonnes conditions l'accueil et l'orientation de l'automobiliste (local d'attente, poste téléphonique, démarches auprès de l'assistance, le cas échéant recherche d'un taxi, d'un hôtel, etc.).

Cet agrément peut être suspendu, voire définitivement retiré, en cas de plaintes ou quand la société effectue un nombre trop faible de dépannages sur place.

Le dépanneur doit arriver sur les lieux dans les trente minutes qui suivent l'appel à la borne d'urgence.

Si le dépannage doit durer plus de 30 minutes, le véhicule doit être évacué :

- soit vers l'aire de stationnement la plus proche pour permettre la réparation ;
- soit vers l'atelier du dépanneur ;
- soit vers tout autre lieu à la demande de l'utilisateur.

Les tarifs

Les tarifs des dépanneurs sont réglementés. Ils sont fixés chaque année par un arrêté du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique.

On distingue 4 types d'interventions possibles :

- [déplacement du véhicule d'intervention et réparation d'une durée de 30 minutes ;](#)
- [remorquage du véhicule et dépannage sur une aire de repos](#)

L'intervention comprend : le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé vers une aire de repos, la réparation d'une durée de 30 minutes sur cette aire de repos ;

- [remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier du dépanneur](#)

L'intervention comprend : le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage du dépanneur ;

- [remorquage du véhicule vers un lieu choisi par l'automobiliste](#)

L'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation du véhicule, le remorquage vers un lieu choisi par l'automobiliste dans la limite de 5 km après la sortie de l'autoroute.

Attention : Les tarifs applicables au dépannage-remorquage des véhicules à partir de 3,5 tonnes sont libres. Les dépanneurs habilités à intervenir sont des dépanneurs Poids Lourds. Ils pratiquent les tarifs Poids Lourds, qui sont plus élevés que ceux qui sont encadrés par arrêté ministériel pour les Véhicules Légers.

Le forfait de base s'applique pour les missions confiées au dépanneur, la main courante des centres de secours faisant foi, du lundi au vendredi, entre 8h et 18h.

Le forfait majoré (forfait de base majoré de 50%) s'applique du lundi au vendredi, entre 18h et 8h, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés.

Toutes les prestations n'entrant pas dans le cadre du forfait sont soumises à facturation supplémentaire : fourniture éventuelle de pièces ; temps de main d'œuvre supplémentaire à la demi-heure incluse dans le forfait (pour réparation sur place) ; remorquage au-delà des 5 km après la sortie d'autoroute la plus proche du lieu de la panne (sauf dans le cas où le véhicule est remorqué jusqu'au garage du dépanneur).

Pour ces prestations, les tarifs sont libres. Vous avez donc intérêt à vous renseigner sur les prix pratiqués.

Les entreprises sont tenues d'afficher leurs tarifs de dépannage (forfaits, suppléments) de manière visible et lisible dans le véhicule d'intervention. Elles ont également l'obligation de fournir au consommateur une facture détaillant les prestations réalisées.

L'autoroute

En cas de litige

À qui s'adresser ?

En cas de litige adressez-vous à la DGCCRF qui a mis en place un réseau spécifique de contrôle pour l'ensemble des prestations réalisées sur les autoroutes :

DGCCRF
Service National des Enquêtes
Cellule Nationale des Contrôles sur Autoroutes
59, boulevard Vincent AURIOL
Télédoc 032
75703 PARIS cedex 13

e-mail : sne@dgccrf.finances.gouv.fr

Les taxis, les véhicules de transport avec chauffeurs (VTC) et les motos pro

Un taxi comme un VTC sont des véhicules de neuf places au plus assurant le transport de personnes et leurs bagages à titre onéreux. Le taxi est muni d'un taximètre qui affiche le prix à payer en fin de course. Vous pouvez le réserver ou bien le héler dans la rue où des aires de stationnement lui sont dédiées.

Le VTC ne dispose pas de taximètre et vous devez obligatoirement le réserver car il n'a pas accès au marché dit « de la maraude » strictement réservé aux taxis.

Les conducteurs de taxi comme de VTC ou de moto-pro sont des professionnels du transport, disposant d'une carte professionnelle délivrée par la préfecture qui atteste de leur compétence. La délivrance de cette carte est également soumise à des conditions d'honorabilité.

Pour vous rendre par exemple à la gare à l'aéroport ou à la gare, ou pour tout autre trajet, il vous est donc possible :

- de héler un taxi dans la rue ou à une station-taxi (notamment dans les gares et les aéroports),
- de le réserver par téléphone ou via une application *smartphone*, mais vous devrez payer la "course d'approche", le trajet du taxi, de son point de départ jusqu'à votre domicile. Dans ces deux cas, vous pouvez demander au taxi le lieu de son point de départ et une estimation du prix de cette course d'approche
- de réserver une voiture de transport avec chauffeur (VTC) par téléphone ou via une application *smartphone*,
- de réserver un véhicule motorisé à 2 ou 3 roues (moto-pro).

L'itinéraire d'un taxi doit être le plus court possible mais le client a la possibilité d'indiquer le trajet de son choix. Un taxi ne peut exiger de parcourir une distance minimale.

Un taxi libre (dispositif lumineux « taxi » allumé) **peut refuser un client** si :

- il est à moins de 50 mètres d'une station de taxi où des taxis libres attendent,
- le client ou les objets qu'il transporte sont susceptibles de salir ou d'endommager le véhicule,
- le client est accompagné d'un animal (chien guide d'aveugle excepté),
- la direction indiquée l'éloigne de son garage, alors qu'il termine son service dans la demi-heure suivante.

En dehors des cas particuliers énumérés ci-dessus, un chauffeur de taxi n'a pas le droit de refuser la prise en charge du client.

Les prix

| Tarifs dans Paris intra –muros | 10h à 17h | | 17h à 10h | |
|--------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|
| | Tarif horaire | Tarif km | Tarif horaire | Tarif km |
| Lundi à samedi | A | A | B | B |
| Dimanche et jours fériés. | B | B | B | B |
| Dimanche de 0h à 7h | | | C | C |

En taxi, le prix de la course n'est pas connu à l'avance. Il s'affiche en fin de course au compteur.

Le prix de course dépend en grande partie des conditions de circulation. Les tarifs maximums sont réglementés et fixés par l'administration.

Un taxi a le droit d'appliquer un tarif inférieur au tarif préfectoral (par exemple en ne modifiant pas son compteur lors d'une hausse de tarif, en ne facturant pas le tarif d'approche, etc.).

Quel que soit le montant affiché au compteur, la somme à payer, suppléments inclus, il ne peut être inférieur à 7 €.

Les prix se calculent différemment à Paris et en province

A Paris et sa banlieue (Tarifs 2015)

Le montant de la prise en charge s'élève à 2,60 €. Le tarif dépend ensuite de la zone de circulation, de l'horaire et des conditions de circulation.

Deux suppléments sont applicables :

- 3 € pour le transport d'une 4ème personne
- 1 € par bagage à partir du 2ème bagage de plus de 5 kg déposé dans le coffre.

À Paris intra-muros (boulevard périphérique inclus), les tarifs sont majorés pendant les heures de pointe, la nuit, les dimanche et jours fériés.

| Tarifs dans les départements de la petite couronne (Hauts de Seine, Seine St Denis, Val de Marne et Roissy) | 10h à 17h | | 17h à 10h | |
|---|---------------|----------|---------------|----------|
| | Tarif horaire | Tarif km | Tarif horaire | Tarif km |
| Lundi à samedi vendredi | B | B | C | C |
| Dimanche et jours fériés. | C | C | C | C |
| Tarifs au-delà de la petite couronne | C | C | C | C |

Tarif A (lampe blanche)

- Tarif kilométrique : 1,05 € ;
- **Tarif horaire : 32,05 €, si le taxi est à moins de 30,5km/h.**

Tarif B (lampe orange)

- Tarif kilométrique: 1,29 €;
- Tarif horaire : 38 €, si le taxi est à moins de 29,4 km/h.

Tarif C (lampe bleue)

- Tarif kilométrique: 1,56 €.
- Tarif horaire : 35,70 € si le taxi est à moins de 22,8km/h.

En province

Les montants sont déterminés dans chaque département. Le tarif dépend de l'horaire, des conditions de circulation et des conditions du retour du taxi.

Les horaires de jour ou de nuit varient d'un département à un autre mais sont le plus souvent : jour 7h-19h ou 8h-20h - nuit 19h-7h ou 20h-8h.

Quatre suppléments sont applicables : transport de bagages ou de colis, prise en charge en gare, transport d'animaux ou transport d'un 4ème passager.

Il existe quatre tarifs

- **Tarif A** (lampe blanche) course de jour avec retour en charge à la station.
- **Tarif B** (lampe jaune) course de nuit, dimanche et jours fériés avec retour en charge à la station (course dite « circulaire »).
- **Tarif C** (lampe bleue) course de jour avec retour à vide à la station.
- **Tarif D** (lampe verte) course de nuit, dimanche et jours fériés avec retour à vide à la station.

Les VTC et motos pro fixent librement leurs tarifs. Le prix de la course est communiqué préalablement au client au moment de la réservation. Le paiement se fait généralement par carte bancaire, via une application *smartphone*.

En taxi ou en VTC la remise de note est obligatoire si le client le demande, et automatique dès que le prix est supérieur à 25 euros.

Tout véhicule nouvellement affecté à l'activité de taxi à compter du 1^{er} janvier 2012 doit être doté d'une imprimante.

Doit être imprimés sur la note :

- la date de rédaction de la note ;
- les heures de début et fin de la course ;
- le nom ou la dénomination sociale du prestataire ou de sa société ;
- le numéro d'immatriculation du véhicule de taxi ;
- l'adresse postale à laquelle peut être adressée une réclamation, prévue à l'article 5 du présent arrêté ;
- le montant de la course minimum ;
- le prix de la course toutes taxes comprises hors suppléments.

Doivent être soit imprimés, soit portés de manière manuscrite :

- la somme totale à payer toutes taxes comprises, qui inclut les suppléments ;

- le détail de chacune des majorations prévues à l'article 1er du décret du 6 avril 1987 susvisé. Ce détail est précédé de la mention «supplément(s)».

Si le client le demande, la note doit également mentionner de manière manuscrite ou, le cas échéant, par impression :

- le nom du client ;
- le lieu de départ et le lieu d'arrivée de la course.

Le chauffeur de taxi est désormais tenu d'avoir un terminal de paiement électronique dans son véhicule.

Pour les VTC ou les motos-pro la note doit faire apparaître :

- la date de la rédaction ;
- le nom et l'adresse du prestataire ;
- la date et le lieu d'exécution de la prestation ;
- le prix à payer, conformément aux dispositions de l'arrêté modifié n°83-50/A du 30 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services.

En cas de litiges

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du transporteur ou du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles :

Les réclamations peuvent être adressées par lettre recommandée à la mairie de la commune de stationnement du taxi et pour les taxis parisiens à la Préfecture de Police de Paris - bureau des taxis et des transports publics - 36 rue des Morillons 75015 Paris.

→ Consulter la Fiche pratique "[Litiges de consommation courante](#)".

→ [Les associations de consommateurs](#) de votre département peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

La location de véhicules

La location de voitures particulières est de plus en plus répandue. Six loueurs se partagent 80% du marché français.

Quelques données statistiques (source : Conseil National des Professions de l'Automobile) :

- 6,2 % de la population française loue un véhicule ;
- 55 % des locations sont effectuées sans trajet préalable ;
- 38 % des locations sont consécutives à un trajet en avion ;
- 8,7 % des locations sont consécutives à un trajet en train ;
- 26,2 % des locations sont effectuées uniquement le week-end, lors d'un pont ou d'un jour férié.

L'information du consommateur

Pour les locations inférieures à six mois, le loueur doit afficher de manière visible et lisible, généralement au comptoir d'accueil de la clientèle, les prix TTC au km et au temps pour les 5 catégories les plus courantes.

Pour l'ensemble des prestations, il doit mettre à la disposition de la clientèle des documents indiquant les autres informations :

- les prix unitaires TTC de tous les éléments de la prestation au kilomètre et au temps ;
- les prix TTC des prestations annexes ou des prestations forfaitaires (ex. : forfait week-end, forfait gare) ;
- la liste des prestations incluses dans le forfait et notamment la nature des garanties ;
- les prix TTC des options d'assurance (extensions de garanties) ;
- les frais dont le loueur doit assumer la charge ainsi que les conditions de restitution du véhicule au-delà du délai prévu ;
- le montant du dépôt de garantie ;
- les conditions de sa restitution et conditions de dispense du versement de dépôt ;
- les avances sur location exigées ;
- les conditions d'âge et d'ancienneté du permis, les obligations du loueur en matière d'entretien et de réparation.

S'il s'agit d'une prestation comprise parmi d'autres prestations (ex. location d'une voiture et chambre d'hôtel) la location de la voiture doit être clairement distinguée.

De manière générale, avant de prendre un véhicule :

- lisez bien le contrat. Si vous relevez une clause qui vous paraît abusive, vous pouvez le signaler à la Commission des Clauses Abusives (59, boulevard Vincent Auriol, télédéc 023 - 75703 Paris Cedex 13, téléphone 01 44 87 17 17) ;
- faites-vous préciser quels sont les conducteurs pris en charge par l'assurance et vérifiez si cette assurance couvre les vols et accidents pour les autres personnes assurées, sinon souscrivez l'option « conducteur supplémentaire », si elle vous convient ;
- vérifiez s'il y a une franchise, et quel est son montant, sinon souscrivez une assurance complémentaire dite « rachat de franchise » ;
- faites un état détaillé du véhicule avant d'en prendre possession et relevez les dégâts éventuels (rayures de la carrosserie, phares abîmés etc.) ;
- ne signez pas une empreinte de carte bancaire vierge. Au pire, faites-y figurer le montant de la franchise correspondant au montant maximum pouvant rester à la charge du locataire en fonction des garanties souscrites et souvenez-vous que l'on ne peut vous refuser un paiement en espèces.

Les voyages en avion

Le Règlement européen n° 261/2004 définit les droits des passagers aériens victimes d'une annulation, d'un retard ou d'un surbooking.

Avant le voyage

De nombreux comparateurs et agences de voyages en ligne indiquent parfois un classement basé sur des prix qui ne sont pas toujours ceux payés par le client avec une des cartes de paiement les plus couramment utilisées (Visa, Eurocard/Mastercard, American Express).

Pendant le voyage

Se rendre à l'aéroport au moins 1 heure avant le départ d'un vol intérieur, 2 à 3 heures avant le départ d'un vol long-courrier. Certaines formalités avant l'embarquement peuvent être très longues.

Les procédures d'enregistrement varient suivant les compagnies.

En cas de problèmes

Refus d'embarquement

En cas de refus d'embarquement, -« surbooking » en particulier-, les compagnies aériennes sont tenues de rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif.

Les passagers réacheminés contre leur gré ont droit à une indemnisation (entre 250 et 600 €) en fonction de la distance du vol et des retards subis avant le réacheminement.

La compagnie aérienne doit également fournir l'assistance nécessaire : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.

Annulation

Un vol annulé est un vol initialement prévu qui n'a pas été effectué et sur lequel une place au moins était réservée. L'annulation d'un vol implique en principe un changement de numéro de vol, contrairement au retard.

Mêmes compensations qu'en cas de refus d'embarquement « surbooking ».

De plus, la compagnie aérienne est dans l'obligation de vous offrir le choix entre :

- le remboursement de votre billet dans un délai de 7 jours pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile,

OU

- le réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables.

L'indemnisation n'est pas due si les passagers sont informés deux semaines avant l'heure du départ, ou, en cas de délai inférieur, si une place leur est offerte sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée et en cas de circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.).

Retards

Sauf circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.), le passager qui subit un retard important a droit à une assistance et à une indemnisation.

Droit à l'assistance

La compagnie aérienne doit fournir l'assistance nécessaire (rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.) dès que **le retard au départ d'un vol** atteint :

- soit deux heures ou plus pour les vols de 1500 km ou moins,
- soit trois heures ou plus pour les vols de plus de 1500 km jusqu'à 3500 km et tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres,
- soit quatre heures ou plus pour les autres vols de plus de 3500 km.

Droit à indemnisation

Les retards de plus de 3 heures à destination finale donnent le droit à la même indemnisation qu'une annulation (voir plus haut).

Cette règle résulte d'un arrêt de la cour de justice de l'Union européenne en date du 23 octobre 2012.

Bagages

En cas de perte, de dommages causés aux bagages ou de retard, l'indemnisation peut s'élever jusqu'à environ 1 330 € :

- pour des dommages (détériorations), la réclamation doit être faite dans les sept jours de la réception du bagage,
- pour une réception tardive, ce délai est de 21 jours maximum.
- pour une perte de bagage, la réclamation pour le retard initial doit être effectuée dans le délai de 21 jours. Une déclaration de perte doit être effectuée dès que possible à l'issue de ce délai de 21 jours, le bagage étant alors réputé perdu

Cependant, la responsabilité des compagnies aériennes n'est pas engagée si, en cas de retard du bagage, elles ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le préjudice ou s'il était impossible de prendre de telles mesures pour éviter le retard dans la livraison du bagage, ou si la détérioration ou perte du bagage résulte de la nature ou du vice propre des bagages.

Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite sont protégées contre la discrimination pendant la réservation et au moment de l'embarquement. Elles ont droit à une assistance dans les aéroports (au départ, en transit et à l'arrivée) ainsi qu'à bord des avions.

En cas de litiges

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;

Il est aussi possible de déposer directement en ligne une réclamation auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC)

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : consulter la Fiche pratique "Litiges de consommation courante".

→ Les associations de consommateurs de votre département peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable directement en vous adressant auprès du professionnel ou de la DGAC, vous pouvez saisir le **Médiateur Tourisme Voyage**, chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal, en remplissant le formulaire de saisine disponible sur le site www.mtv.travel et en l'envoyant à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17

Pour tout renseignement complémentaire, rapprochez-vous de la préfecture de votre département, plus précisément de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).



La santé

Bronzage et sécurité

La protection solaire

Les produits de protection solaire (crèmes, gels, huiles ou aérosols) sont des produits cosmétiques destinés à protéger des méfaits des rayonnements ultraviolets du soleil (UVA et UVB) s'ils sont appliqués conformément aux instructions données sur l'emballage.

Il est toutefois faux de croire que ces produits protègent totalement du soleil et permettent de s'exposer plus longtemps. La prudence reste bien sûre de mise, quant à l'heure et à la durée d'exposition.

Les produits de protection solaire

Le bronzage est une réaction de défense de la peau, qui oppose un filtre à la pénétration du rayonnement solaire. Mais ce filtre n'a pas une capacité illimitée.

Le rayonnement solaire est composé, entre autres, de rayons ultraviolets B (rayons UVB) et de rayons ultraviolets A (rayons UVA). Les «coups de soleil» sont principalement causés par les rayons UVB. Les rayons UVA sont, quant à eux, responsables du vieillissement prématuré de la peau. Bien que les rayons UVB constituent le facteur principal des cancers de la peau, les rayons UVA jouent un rôle non négligeable dans leur apparition.

Protection contre les rayons UVB

Le facteur de protection solaire (FPS) ou indice de protection (IP) est un critère essentiel de choix. Il correspond à l'effet retardant du produit par rapport à l'agression du soleil.

La catégorie du produit suivie d'un chiffre correspondant au « facteur de protection solaire (FPS) » permet d'en évaluer l'efficacité. Plus le FPS est élevé et plus l'action de photo-protection est élevée.

La Commission européenne a proposé de regrouper les facteurs de protection solaire pour ne conserver que 8 chiffres différents sur les étiquettes.

L'étiquetage des produits solaires

La Commission européenne a défini dans une recommandation de 2006 la règle d'étiquetage des crèmes solaires. Des allégations comme «écran total» ou «protection totale» ne devraient plus être utilisées. Bien que fréquentes, elles sont fausses, car aucun produit solaire n'offre une protection totale contre les rayonnements ultraviolets.

Les consommateurs doivent pouvoir compter sur des informations claires et précises afin d'opérer des choix éclairés.

Le tableau ci-après précise les correspondances entre les catégories indiquées, les anciens et les nouveaux facteurs de protection solaire.

| Catégorie | Nouveau facteur de protection solaire (FPS) |
|-----------------------|---|
| Faible protection | 6 |
| | 10 |
| Protection moyenne | 15 |
| | 20 |
| | 25 |
| Haute protection | 30 |
| | 50 |
| Très haute protection | 50+ |

Protection contre les rayons UVA

Un nouveau logo (ci-dessous) proposé au niveau européen :



Ce logo n'étant pas obligatoire, d'autres mentions ou indications relatives à la protection contre les rayons UVA pourront apparaître sur les emballages de ces produits.

L'utilisation des produits de protection solaire

Le syndicat national des dermatologues a édité un livret sur les 10 précautions à prendre contre les méfaits du soleil :

- la meilleure protection est vestimentaire pour tous (et spécialement les enfants) : chapeau, lunettes de soleil, t-shirt ;
- les bébés et les jeunes enfants ne doivent pas être exposés au soleil directement ;
- les coups de soleil sont dangereux, surtout chez l'enfant ;
- évitez l'exposition directe entre 11 et 15 heures ;
- l'exposition solaire doit être progressive ;
- le sable, la neige, l'eau peuvent réfléchir plus de la moitié des rayons du soleil sur votre peau ;
- votre protecteur solaire, anti UVB et anti UVA, doit être renouvelé toutes les 2 heures et après chaque bain, quel que soit son indice de protection ;
- utilisez le protecteur solaire adapté à votre type de peau ;
- le protecteur solaire n'est pas destiné à augmenter votre temps d'exposition ;
- en altitude et sous les tropiques, il faut augmenter l'indice de protection solaire du produit utilisé habituellement.

Bronzage et sécurité

Les lunettes de soleil

Yeux fragiles ou pas, il vous est vivement conseillé de porter des lunettes de soleil, à la mer comme à la montagne où la luminosité est particulièrement importante. Sachez que, pour être fiables, vos lunettes de soleil doivent répondre à certaines exigences de construction et de performances, attestées par le marquage « CE » et l'accompagnement d'une notice d'information.

Depuis le 1er juillet 1995, les lunettes solaires doivent obligatoirement porter le marquage «CE» de façon visible, lisible, indélébile, ce qui constitue une présomption de conformité aux règles communautaires de sécurité.

Elles doivent être accompagnées d'une notice d'information détaillée, rédigée en français. Celle-ci doit mentionner notamment le pouvoir filtrant (classe de protection) de vos verres et, le cas échéant, pour la classe de protection la plus élevée, l'avertissement suivant : «Non adapté pour la conduite automobile et les usagers de la route», sous la forme d'un symbole ou en toutes lettres.

Leur résistance (verres dits « incassables » ou non) peut également être indiquée. Afin de rendre immédiatement compréhensible pour le consommateur le classement des filtres solaires, le Groupement des Industries Françaises de l'Optique (GIFO) préconise l'utilisation des 5 pictogrammes ci-dessous, correspondant aux 5 niveaux de protection.

Bronzage et sécurité

Les appareils de bronzage

Depuis le 29 juillet 2009, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC/IARC), agence dédiée au cancer au sein de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), a officiellement classé les UV émis par les cabines de bronzage comme « cancérogènes ».

La réglementation

Les cabines de bronzage sont soumises à une réglementation stricte, qui doit permettre de s'assurer que les conditions d'utilisation sont conformes à des règles de bonne pratique et de minimisation des risques pour la santé.

Cette réglementation a été très récemment renforcée par deux arrêtés du 20 octobre 2014 relatifs à la traçabilité et aux contrôles des appareils de bronzage ; et à l'information et aux avertissements destinés aux exploitants et aux utilisateurs d'appareils de bronzage pris en application du décret 2013-1261 du 37 décembre 2013 relatif à la vente et à la mise à disposition du public de certains appareils utilisant des rayonnements ultraviolets.

Toute référence à un effet bénéfique pour la santé est interdite. Le professionnel doit mettre à disposition de sa clientèle des lunettes assurant une protection appropriée des yeux.

La réglementation fixe à l'exploitant diverses obligations :

- la déclaration auprès de la préfecture,
- la formation du personnel chargé de surveiller la prestation UV,
- le contrôle technique des appareils tous les deux ans,
- l'affichage d'informations destinées au public et avertissements sur les précautions d'exposition et les risques liés à l'usage des émetteurs d'UV.

La DGCCRF assure le respect de la réglementation par des contrôles réguliers auprès des utilisateurs professionnels délivrant les prestations UV artificiels et auprès des organismes agréés par l'Etat qui vérifient régulièrement les appareils UV.

Précautions indispensables

- prendre connaissance et respecter les mises en garde, les avertissements et les précautions affichés dans les établissements offrant cette prestation ;
- porter systématiquement les lunettes de protection fournies ;
- enlever les cosmétiques bien avant l'exposition et n'appliquer aucun produit sur la peau avant la séance de bronzage ;
- éviter de s'exposer en cas de prise de médicaments susceptibles d'être photosensibilisants.
- en cas de doute, consulter votre médecin ;
- ne pas dépasser la durée d'exposition prévue en fonction de votre type de peau ;
- respecter un délai de 48 heures minimum entre les deux premières séances ;
- ne pas s'exposer au soleil et aux lampes d'un appareil de bronzage le même jour ;
- suivre les recommandations concernant la durée, les intervalles d'exposition et les distances à lampe ;
- consulter un médecin si des cloques persistantes, des blessures ou rougeurs se développent sur la peau, ou en cas d'antécédents de pathologie cutanée.

Les méthodes amincissantes

Retrouver la ligne avant de partir en vacances est devenu pour certains une habitude. Les centres et méthodes d'amincissement sont d'ailleurs de plus en plus nombreux. Perdre du poids ne doit cependant pas entraîner une « perte » de sa vigilance. Les quelques conseils, ci-contre, peuvent ainsi s'avérer particulièrement utiles.

Chaque année à l'approche de l'été, le consommateur est sollicité pour des méthodes amincissantes donnant des résultats rapides et visibles pendant les vacances.

Les méthodes proposées au public sont diverses et variées. Il peut s'agir :

- d'appareils d'hydrothérapie, tels que les bains bouillonnants, souvent agrémentés d'algues marines ou d'huiles essentielles ;
- de cabines de sauna provoquant une sudation importante mais vite récupérée par la boisson ;
- de bermudas ou de combinaisons amincissantes également proposés à la vente ;
- d'appareils d'électrostimulation : le positionnement d'électrodes sur le corps provoque des contractions musculaires se substituant à l'exercice physique ;
- de formules associant une méthode amincissante à un régime et des compléments alimentaires.
- enfin, une méthode ou une formule peut être complétée par l'application de produits cosmétiques tels que des huiles, des crèmes présentant les propriétés d'agir sur les « graisses », la « cellulite » ou d'éliminer la « rétention d'eau ».

Les réglementations applicables à ces appareils ou méthodes concernent :

La sécurité

Les appareils proposés aux consommateurs doivent répondre à l'obligation générale de sécurité, telle que définie à l'article L.221-1 du Code de la consommation : « les produits et les services, doivent, dans des conditions normales d'utilisation (etc.) présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes».

Le contrôle de la publicité

Les pratiques commerciales trompeuses sont définies aux articles L.121-1 et L. 121-1-1 du Code de la consommation et peuvent être sanctionnées par l'application des articles L.121-2 et suivants du même code.

En l'absence d'éléments justifiant les résultats annoncés, la cessation de la publicité peut être ordonnée par le juge d'instruction ou par le tribunal saisi des poursuites (L.121-3 du code précité).

A ces mesures s'ajoutent celles prévues par le Code de la santé publique.

L'article L.5122-15 de ce code dispose que toute publicité ou propagande pour des objets, appareils ou méthodes «présentés comme favorisant , etc., ou la modification de l'état physique ou physiologique, etc.» peut être interdite par l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM), lorsqu'il n'est pas établi que lesdits objets appareils ou méthodes possèdent les propriétés annoncées.

Lorsque les éléments scientifiques, demandés par l'Agence ou après l'expertise scientifique, n'apportent pas la preuve des effets amincissants annoncés, la publicité peut être interdite par

décision du Directeur de l'ANSM, décision qui est publiée au Journal Officiel. L'interdiction prend effet trois semaines après cette publication.

Conseils

Vous devez rester vigilant à l'égard des termes ou allégations utilisés dans les publicités car il existe encore certains agissements proches de l'escroquerie, voire dangereux en terme de santé publique. Des fiches contenant des recommandations peuvent être consultées sur le site internet de l'ANSM :

[http://ansm.sante.fr/Activites/Publicite-pour-les-objets-appareils-et-methodes/Recommandations-pour-la-publicite-en-faveur-des-objets-appareils-et-methodes/\(offset\)/2](http://ansm.sante.fr/Activites/Publicite-pour-les-objets-appareils-et-methodes/Recommandations-pour-la-publicite-en-faveur-des-objets-appareils-et-methodes/(offset)/2)

Parmi les recommandations, on retiendra :

- il faut se méfier des agréments « bidon » ou des cautions médicales qui ont également un fort impact sur la décision d'achat : « testé cliniquement » ou « en milieu hospitalier » doivent être considérées avec circonspection ;
- la seule affirmation d'un médecin n'est pas suffisante pour apporter la preuve d'efficacité. Les documents accompagnant l'appareil, l'objet ou la méthode reproduisent souvent la photographie d'un personnage vêtu d'une blouse blanche ou présentant un stéthoscope. Un astérisque à proximité de la photo renvoie souvent à une discrète mention « photo non contractuelle » permettant ainsi de repérer que la personne présentée n'est pas médecin ;
- les témoignages de patients, même de bonne foi, n'ont aucune valeur car seuls les plus favorables sont retenus. Ils suscitent chez le lecteur un espoir abusif ;
- toute notion d'amincissement doit se situer dans un contexte de régime alimentaire équilibré. C'est pourquoi le type de formule « sans vous priver et sans effort, en mangeant autant que vous le souhaitez-vous perdrez x kilos » doit éveiller la méfiance du consommateur.
- la commission de contrôle de la publicité mentionne que l'obésité et la cellulite sont des maladies. Aucune méthode ne peut donc prétendre les soigner indépendamment d'un suivi médical.

Quels que soient la méthode, l'appareil ou l'objet prétendant faire perdre du poids, sa publicité doit mentionner toutes les caractéristiques de ce qui est proposé, les contre-indications possibles. Les allégations thérapeutiques sont interdites.

Le tatouage temporaire

Des tatouages temporaires au henné noir sont proposés aux vacanciers pendant la période estivale, le plus souvent dans les foires ou les festivals, sur les plages, dans les centres de vacances, et sur les marchés. Les adolescents et les jeunes adultes constituent la principale cible de ce type de produits. Ce phénomène est également observé dans les autres pays de l'Union européenne et en Suisse.

Chaque été, des dermatologues signalent aux autorités sanitaires des cas d'eczémas de contact faisant suite à l'application de « peintures superficielles » au henné.

Des cas d'allergies graves sont parfois constatés pouvant entraîner une intervention médicale, voire une hospitalisation. Ces réactions peuvent conduire à une poly-sensibilisation, notamment à des colorants vestimentaires ou à des teintures capillaires et empêcher la pratique de certaines professions (celle de coiffeur par exemple).

Une des substances responsables de cette sensibilisation est la para-phénylènediamine (PPD), ingrédient qui est interdit dans les produits cosmétiques autres que les teintures capillaires, pour lesquelles sa concentration est limitée à 2 %. Elle est ajoutée au henné afin de renforcer la coloration noire lors de l'application sur la peau.

Définition des produits de tatouage

On distingue deux types de tatouages :

- les produits de tatouages temporaires sont réalisés avec des préparations mises en contact avec les parties superficielles de la peau en vue d'en modifier l'aspect et sont assimilées à des produits cosmétiques;
- les tatouages permanents consistent à perforer la peau pour y introduire des agents colorants et relèvent d'une réglementation spécifique.

Les produits permettant de réaliser un tatouage temporaire proposé l'été sur les lieux de vacances sont donc des cosmétiques.

L'étiquetage

La fabrication, la composition et l'étiquetage de ces produits doivent répondre aux dispositions du règlement (CE) n°1223/2009 du 30 novembre 2009 relatif aux produits cosmétiques.

En particulier, ils ne doivent pas contenir de la para-phénylène diamine, substance responsable des allergies ou des réactions d'intolérance constatées.

Les récipients et les emballages de ces produits doivent comporter les mentions suivantes (article 19 du règlement (CE) n°1223/2009 précité) :

- nom et adresse du fabricant ou du responsable de la mise sur le marché ;
- contenu nominal ;
- date de durabilité minimale ;
- précautions d'emploi ;
- numéro de lot, fonction du produit (sauf si celle-ci ressort de la présentation du produit) ;
- liste des ingrédients.

Comment sont vendus ces produits ?

- sur internet ;
- par des tatoueurs ou des marchands ambulants ;
- dans des magasins spécialisés dans la vente de produits exotiques.

Faites preuve de vigilance :

- lorsque des tatouages aux encres foncées, vous sont proposés ;
- évitez l'application de tatouages temporaires au henné noir ;
- demandez la composition des encres utilisées
- assurez-vous qu'elles ne contiennent pas de para-phénylènediamine ;
- si vous commandez sur internet, assurez-vous également que les tatouages ne contiennent pas de para-phénylènediamine ;
- consultez un médecin en cas de survenue de signes cliniques (démangeaisons, eczéma, inflammations ou autres réactions d'allergie) après un tatouage récemment réalisé.

Les préservatifs

Les vacances sont généralement propices aux rencontres. L'usage d'un préservatif se révélera bien souvent incontournable. Aussi bien au moment de son achat que lors de son utilisation, le consommateur doit prendre quelques précautions afin de bien s'en servir.

S'il est facile de se procurer ce moyen de protection simple et peu coûteux (grandes surfaces, distributeurs dans les lieux publics, pharmacies, distribution gratuite lors de certaines manifestations ou par des associations, etc.), une mauvaise utilisation peut le rendre inefficace. C'est pourquoi les préservatifs doivent répondre à un certain nombre d'exigences essentielles minimales en matière de sécurité, au même titre que l'ensemble des dispositifs médicaux régis par les articles L. 5211-1 et suivants du Code de la santé publique. Les fabricants doivent également respecter des règles d'étiquetage permettant d'informer correctement les utilisateurs.

Faire le bon choix

Tailles, couleurs, absence ou non de réservoir ou de spermicide... En matière de préservatif, le choix offert au consommateur est très large. Il est important que l'acheteur puisse distinguer les options anecdotiques (couleurs, arômes, etc.) et celles, essentielles (taille du préservatif, présence ou non de latex, etc.), qui peuvent influencer sur l'efficacité finale du produit, d'autant plus que les préservatifs «fantaisie», de plus en plus diversifiés, sont assez fréquemment distribués ou vendus à l'unité lors de campagnes d'information ou dans les lieux d'animation nocturne.

A ce large choix de préservatifs correspond naturellement une large gamme de prix pouvant fortement varier d'un lieu de vente à un autre. C'est pourquoi il convient de comparer les prix avant l'achat.

Marquage « CE », marque NF, étiquetage

Quel que soit le modèle choisi, il est essentiel de vérifier la présence du marquage « CE ». Celui-ci est obligatoire pour tout préservatif mis sur le marché dans l'un des États-membres de l'Union européenne : sa présence constitue une présomption de conformité aux exigences essentielles de sécurité pour l'utilisateur. Il vous indique notamment que le fabricant du produit a effectué des tests de solidité et de porosité sur les préservatifs mis en vente.

La marque NF peut également figurer sur l'emballage du préservatif. Sa mention indique que le fabricant a choisi de se conformer volontairement à la norme NF EN ISO 4074 de septembre 2002 qui va au-delà du simple marquage « CE ».

En tout état de cause, la présence d'un étiquetage précis est obligatoire ; il doit notamment comporter le nom ou la raison sociale et l'adresse du fabricant, afin de permettre d'identifier son origine, et peut vous informer des propriétés ou caractéristiques particulières de certains préservatifs (lubrifiés, enduits de spermicides, incorporant un anesthésique local, etc.)

Bien lire les notices d'utilisation

La présence d'une notice d'utilisation qui doit comporter une version en français est obligatoire. Lisez-la avec beaucoup d'attention afin d'éviter toute erreur de manipulation ou d'utilisation qui réduirait l'efficacité du préservatif. La notice d'utilisation vous rappellera ainsi quel produit lubrifiant peut être utilisé en complément du préservatif afin d'éviter tout risque de déchirure ou de porosité du produit.

Des préservatifs sous contrôle

La DGCCRF est particulièrement vigilante quant au respect, par les professionnels, de leurs obligations en matière de conformité et de sécurité des préservatifs. Des vérifications sont régulièrement effectuées concernant l'étiquetage et les notices des produits présents sur le marché national. Des prélèvements d'échantillons sont opérés et adressés à un laboratoire compétent pour réaliser les tests adéquats.

Les boissons stimulantes

Les boissons rafraichissantes sans alcool ne se contentent plus de vous désaltérer. Enrichies de diverses substances, elles se parent de toutes les vertus et d'effets quasi miraculeux. Qu'en est-il exactement ? Ces boissons peuvent-elles être consommées sans risque ?

Deux exemples permettent de répondre à ces questions : les boissons énergisantes et les boissons anti-alcool.

Les boissons énergisantes

Très à la mode, les boissons énergisantes connaissent un succès fulgurant grâce à un *marketing* agressif et surtout à une réputation sulfureuse.

Qu'est-ce qu'une boisson énergisante ?

Les boissons énergisantes ou *energy drinks* ne sont pas définies réglementairement. Appartenant à la catégorie des boissons rafraichissantes, elles se caractérisent par plusieurs points communs :

- ❖ les effets revendiqués : ces boissons prétendent procurer un regain d'énergie en agissant sur le système nerveux ;
- ❖ leur composition : ces boissons contiennent le plus souvent de la caféine en grande quantité, associée à d'autres substances telles que la taurine, la glucuronolactone ou des extraits de plantes ;
- ❖ leur cible : ces boissons visent des populations jeunes et sportives.

Il ne faut toutefois pas confondre ces produits avec les boissons dites énergétiques, destinées aux sportifs. Ces dernières contiennent des nutriments essentiels pour une activité physique intense (sucres, éléments minéraux) au contraire des boissons énergisantes qui, elles, peuvent s'avérer dangereuses pour certains sportifs.

A savoir

Une canette de 25 cl de boisson énergisante contient environ 80 mg de caféine, soit l'équivalent d'une tasse de café.

La taurine et la glucuronolactone se retrouvent naturellement dans certains aliments. Cependant, elles sont utilisées à des niveaux nettement supérieurs dans les boissons énergisantes.

Ces boissons sont-elles sûres ?

La caféine peut provoquer des effets indésirables (tachycardie, palpitations, tremblements, anxiété, insomnie, etc.) au-delà de 300 mg. Elle peut même engendrer des phénomènes de dépendance. Elle est fortement déconseillée aux femmes enceintes et aux enfants.

S'agissant de la taurine et de la glucuronolactone, il n'a pas été démontré l'existence d'un danger avéré aux doses proposées. Pour l'Autorité européenne de sécurité des aliments (AESA), l'exposition à ces ingrédients via la prise régulière de boissons énergisantes ne suscite pas d'inquiétude en termes de sécurité, pour une consommation moyenne allant de 125 ml (0,5 cannette) à 350 ml (1,4 cannette) par personne par jour. Toutefois, les effets de ces molécules sur l'organisme ne sont pas totalement connus.

En revanche, une interaction entre la caféine et la taurine est évoquée. Elle conduirait à des risques cardiovasculaires, surtout en période d'exercice physique. Les données restent cependant insuffisamment conclusives.

Les interactions avec l'alcool sont régulièrement évoquées. A ce jour, les données disponibles ne permettent pas de conclure sur leur existence. La consommation de ces boissons pourrait toutefois retarder la perception d'ivresse et amener à consommer plus d'alcool ou à prendre des risques non mesurés.

Au lendemain de l'autorisation accordée à ces boissons, la France s'est dotée d'un dispositif de surveillance spécifique. En février 2013, l'INVS a rendu un rapport relatif aux signalements d'effets indésirables recensés au cours des années 2009 à 2012, par les centres anti-poisons et de toxicovigilance. Ce rapport met en évidence une augmentation du nombre de cas parallèle à l'augmentation de la consommation de ces boissons. Les cas de mésusage de ces boissons constituent l'essentiel des notifications, qu'il s'agisse de surconsommations ou, plus rarement, d'intoxications accidentelles d'enfants. Ce rapport conclut qu'il existe des preuves suffisantes d'un risque d'intoxication bénigne par la caféine associé à la surconsommation de boissons énergisantes.

A savoir

Les boissons énergisantes sont soumises à une déclaration obligatoire à la DGCCRF qui en contrôle la conformité. La quantité de caféine dans ces boissons ne doit pas dépasser 320mg/L.

En outre, le règlement relatif à l'information des consommateurs impose depuis décembre 2014 de faire figurer dans l'étiquetage des boissons contenant plus de 150 mg/L de caféine (à l'exception du thé ou du café), la mention « teneur élevée en caféine, déconseillé aux enfants et aux femmes enceintes ou allaitantes ».



Les achats

Ventes et marchés de plein air

La présentation de produits "du terroir" ou "de la ferme" est alléchante pour le vacancier et peut être intéressante en ce qui concerne la qualité et le prix. Mais ces offres peuvent présenter des pièges pour le consommateur, notamment quand elles sont proposées au bord des routes ou en tout autre lieu non habituellement destiné au commerce (champs, places publiques, parkings, plages, etc.) que ce soit sur des étalages fixes ou mobiles, en dehors des jours de marchés ou des manifestations commerciales autorisées.

Obligation des vendeurs

Tout vendeur doit respecter les différentes réglementations du commerce.

Il doit être inscrit au registre du commerce ou bénéficier du régime spécifique des agriculteurs (un particulier ne peut effectuer des ventes de façon habituelle).

Lorsque les ventes sont réalisées sur le domaine public, le vendeur doit bénéficier d'une autorisation d'occupation temporaire du domaine public, celle-ci étant en général délivrée par le maire.

Par ailleurs, lorsque les ventes sont effectuées dans des locaux ou sur des emplacements non destinés à la vente au public, ainsi qu'à partir de véhicules spécialement aménagés à cet effet, elles doivent faire l'objet d'une déclaration préalable auprès du maire de la commune (régime juridique des ventes au déballage prévu par l'article L. 310-2 du Code de commerce.) Les professionnels justifiant d'une permission de voirie ou d'un permis de stationnement pour les ventes réalisées sur la voie publique n'ont cependant pas à effectuer cette déclaration.

Les produits vendus doivent être conformes aux règles d'hygiène et de sécurité : les produits emballés doivent être conservés à la température indiquée par l'emballer ou, lorsque la température n'est pas indiquée ou les produits présentés en vrac, aux températures maximales fixées par la réglementation (arrêtés du 9 mai 1995 et du 21 décembre 2009, cf *détails* [page 82](#)).

Les règles de publicité et de transparence vis-à-vis des consommateurs en matière de prix et de dénomination s'imposent.

Soyez donc particulièrement vigilants en ce qui concerne les ventes "sauvages" car si les bons produits existent, les tromperies aussi.

Les marchés de plein air

L'arrêté du 8 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant, fixent les conditions dans lesquelles les commerçants ont une obligation de résultat quant à la qualité microbiologique des produits qu'ils commercialisent, c'est-à-dire l'absence de germes pathogènes et de toute possibilité de leur développement. Cette obligation passe par un strict respect des règles de températures maximales auxquelles doivent être conservés les aliments fragiles, que ce soit au moyen de meubles réfrigérés ou de tout autre moyen assurant le maintien des aliments au froid (glace, etc.).

L'intégralité des gestionnaires des marchés, communes, syndicats, se doivent de mettre à la disposition des commerçants les équipements nécessaires au respect de cette obligation qui s'applique dans tous les cas, que les commerçants soient sédentaires ou non (prises électriques, arrivées d'eau, sanitaires).

Les contrôles effectués par la DDPP (Direction Départementale de la Protection des Populations) sur les marchés de plein air portent sur les règles générales d'hygiène (personnel, locaux, matériel), la microbiologie, le respect des règles de température, toutes autres règles propres au dispositif de sécurité alimentaire, l'affichage du prix, l'étiquetage et les allégations (« maison », « terroir », « producteur », etc.).

Confiseries et gadgets

Chaque année, le moment des vacances voit arriver sur les marchés, dans les campings et dans les stations balnéaires son lot de gadgets.

Au-delà du coup de cœur, réfléchissez à l'utilisation qui sera faite de ce produit. En effet, si les produits sont soumis à l'obligation générale de sécurité inscrite au Code de la consommation, ils ne sont pas toujours couverts par une réglementation spécifique en matière de sécurité.

Sachez que l'importateur d'un produit, ou son fabricant, sont responsables des produits qu'ils distribuent et qu'en plus de l'obligation générale de sécurité, ils ont l'obligation de traduire en français toutes les mentions portées sur le produit et son emballage ainsi que les notices et explications relatives au montage ou à l'utilisation des produits.

Il y a quelques années, les sucettes clignotantes étaient à la mode. Sous la forme de tétines pour bébés ou de sucettes confiseries, il s'agit de produits fixés sur un support non comestible comportant un dispositif destiné à éclairer la sucette au moyen d'un interrupteur (piles et diodes lumineuses). Dans le cas des tétines pour bébés, un long cordon permet de les porter en pendentif.

Or, ces produits présentent de graves dangers puisqu'ils sont aisément démontables et que les divers petits éléments peuvent être ingérés.

De la même manière, le cordon de la sucette confiserie d'une longueur excessive pourrait entraîner le risque d'étranglement d'un enfant. Ces produits ont donc été retirés de la vente et ne doivent pas se trouver sur le marché.

Depuis plusieurs étés, de nouvelles confiseries associées à des gadgets sont apparues sur le marché. Certaines ayant provoqué des accidents (suffocation par ingestion ou inhalation de petits éléments non comestibles solidaires de la confiserie lors de sa consommation), la DGCCRF a décidé de réglementer ces produits.

Le décret n° 2006-286 du 13 mars 2006 interdit désormais la fabrication, l'importation, l'exportation et la mise sur le marché des produits composés d'une confiserie et d'éléments non comestibles solidaires de celle-ci lors de sa consommation, qui ne sont pas conformes aux spécifications des normes de sécurité applicables, notamment aux jouets.

Pétards et feux d'artifice

À l'occasion de la fête nationale du 14 juillet ou pour agrémenter une fête privée, de nombreux feux d'artifices sont tirés par des particuliers.

Ces articles festifs sont dangereux tant pour les utilisateurs que pour leur entourage ou pour leur environnement, car ils contiennent des substances pyrotechniques, souvent explosives et, au moins susceptibles d'entraîner des blessures et des brûlures, voire de provoquer des incendies. La réglementation distingue quatre catégories d'artifices de divertissement. Depuis le 4 juillet 2010, une nouvelle réglementation prévoit que ces artifices doivent porter le marquage « CE » et être conformes aux normes les concernant.

Les pétards et feux d'artifice des trois premières catégories ne peuvent être vendus à des consommateurs de moins de 18 ans. Ceux de la catégorie 1 ne peuvent être vendus à des consommateurs de moins de 12 ans.

La catégorie 4 est réservée aux professionnels.

Les pétards et les feux d'artifice portant un numéro d'agrément (relevant de l'ancienne réglementation n'imposant pas de marquage CE) peuvent être commercialisés jusqu'au 4 juillet 2017.

Conseils

- Éviter l'achat de produits dont le mode d'emploi n'est pas rédigé en français ;
- Lire très attentivement l'information sur le mode d'emploi et les précautions d'utilisation ;
- Respecter impérativement ces précautions d'emploi ;
- Avertir les enfants des dangers des pétards, (chaque année, des doigts sont arrachés lors de jeux qui consistent à garder le plus longtemps possible un pétard allumé dans la main) ;
- Prendre garde aux conditions météorologiques, (de nombreux incendies sont imputables à un vent fort qui entraîne des débris d'artifices enflammés dans des herbes sèches) ;
- Respecter ses voisins : les plaintes auprès des maires pour nuisances sonores dues aux pétards et aux autres artifices de divertissement sont très fréquentes en période estivale.

NB : Des arrêtés municipaux ou préfectoraux peuvent interdire la vente d'artifice de catégorie 1 (ex groupe K1) aux mineurs non accompagnés ou en limiter la vente, le transport et le port par des particuliers pendant certaines périodes.

Contrefaçons

Que vous soyez en France ou à l'étranger, vous pouvez vous trouver en présence de produits de contrefaçon à des prix attractifs.

La contrefaçon de marque concerne désormais tous types de produits : habillement, accessoires de mode, téléphones portables, pièces pour automobiles, etc.

Le secteur de l'équipement de la personne est le plus concerné par les affaires de contrefaçon.

Si la contrefaçon de produits de marque nuit aux entreprises qui ont investi dans les marques concernées, elle peut aussi vous porter préjudice.

Vous pouvez en effet être trompé sur la qualité et l'origine des produits proposés. Certains d'entre eux peuvent aussi se révéler non conformes à la réglementation, voire dangereux. Les contrefacteurs n'effectuent pas les contrôles préalables à la mise sur le marché. Ainsi, par exemple, des vêtements destinés à être en contact avec la peau peuvent contenir des substances dangereuses et interdites (colorants azoïques), des lunettes de soleil non conformes aux règles de sécurité, peuvent ne pas garantir une protection adaptée.

Certains indices peuvent laisser présumer que les produits proposés sont des contrefaçons, notamment : un lieu de vente inhabituel, un vendeur mal identifié, un prix particulièrement bas, les défauts et plus généralement l'absence de qualité du produit (imperfection des coutures, des finitions, des motifs, des couleurs, tissus ou matériaux peu robustes, des étiquettes mal imprimées ou présentant des fautes d'orthographe), un emballage de mauvaise qualité pour des produits de luxe.

La détention de produits de contrefaçon expose le détenteur à se voir confisquer ces produits par les services douaniers et infliger une amende douanière (comprise entre une et deux fois la valeur de l'objet de la fraude). La détention de contrefaçons, comme la vente, constituent un délit. Les vendeurs et détenteurs de marchandises de contrefaçon peuvent être sanctionnés à ce titre. Les sanctions pénales peuvent aller jusqu'à 300 000 euros d'amende et trois ans de prison.

Les enquêteurs de la concurrence, consommation et répression des fraudes exerçant leurs missions au sein des Directions départementales de la protection des populations, sont habilités à intervenir pour rechercher et constater les délits de contrefaçon de marque commis par les vendeurs sur la voie publique et dans tous les lieux utilisés à des fins professionnelles sur l'ensemble du territoire national.

Soldes d'été

Les soldes durent 6 semaines et commencent chaque année aux dates fixées à l'article D.310-15-2 du Code de commerce.

Les soldes d'été débutent le dernier mercredi du mois de juin à 8 heures du matin ; cette date est avancée à l'avant-dernier mercredi du mois de juin lorsque le dernier mercredi intervient après le 28 du mois.

Il est précisé que ces dates s'appliquent aux ventes à distance, notamment celles réalisées par internet, quel que soit le lieu du siège de l'entreprise.

Les soldes d'été commenceront le mercredi 24 juin 2015 et prendront fin le mardi 4 août 2015.

Consultez toutes les dates des soldes site <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

La réglementation

Les soldes (on dit : «un solde») obéissent à une réglementation très précise.

Les soldes ont une durée limitée. Ils ont pour but d'écouler une partie d'une collection restée invendue.

L'article L. 310-3 du Code de commerce prévoit que sont considérées comme soldes les ventes qui, d'une part, sont accompagnées ou précédées de publicité et sont annoncées comme tendant, par une réduction de prix, à l'écoulement accéléré de marchandises en stock et qui, d'autre part, ont lieu pendant les périodes définies comme suit :

- -deux périodes d'une durée de six semaines chacune, dont les dates et heures de début sont fixées par décret.

Par ailleurs, les soldes ne peuvent porter que «sur des marchandises proposées à la vente et payées depuis au moins un mois à la date de début de la période de soldes considérée». Les commerçants ne doivent donc pas renouveler leur stock en cours d'opération.

Les soldes sur internet obéissent aux mêmes règles que ceux proposés en magasins.

A l'occasion des soldes, le commerçant est autorisé exceptionnellement à revendre à perte. Ne soyez donc pas surpris de trouver des rabais de plus de 50 %.

Pratiques et usages plus ou moins bien connus

En dépit des affichettes indiquant « articles soldés ni repris, ni échangés », les limitations de garanties sur les soldes sont illégales. Tout article acheté en solde doit bénéficier des mêmes garanties que tout autre article en matière de défauts de fabrication non apparents ou de service après-vente.

S'il y a un vice caché (celui que vous ne pouvez pas voir au moment de l'achat) le vendeur est tenu de remplacer l'article ou de vous rembourser. En revanche, en ce qui concerne les imperfections apparentes, l'acheteur ne peut rien exiger du vendeur : les articles soldés ont, parfois, de bonnes raisons de l'être. Il convient donc d'ouvrir l'œil, au moment de l'achat.

Les remises pratiquées pendant les soldes.

Les annonces de réductions de prix doivent être conformes aux exigences de l'arrêté du 11 mars 2015 relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur.

Les annonces de réduction de prix ne doivent pas être déloyales, c'est-à-dire qu'elles ne doivent pas :

- être contraires aux exigences de la diligence professionnelle ;
- et altérer, ou susceptibles d'altérer de manière substantielle, le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé.

En cas de litige, adressez-vous à la Direction départementale de la protection des populations ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDPP ou DDCSPP).

Le rachat d'or ou de métaux précieux

L'augmentation du cours de l'or a favorisé l'activité d'achat d'or auprès des particuliers. Outre les bijoutiers et orfèvres qui exerçaient déjà cette activité, de nombreux comptoirs se sont installés, proposant aux consommateurs l'achat de bijoux anciens, parfois endommagés, ou de tout autre objet dans le but de récupérer la matière première.

Il convient cependant de se montrer prudent lorsque l'on souhaite vendre son or et, en conséquence de s'adresser exclusivement à des professionnels qualifiés et équipés du matériel nécessaire.

La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation a prévu des dispositions protectrices du consommateur en matière d'information sur les prix et concernant les conditions dans lesquelles les contrats d'achat de métaux précieux sont conclus.

Information du consommateur

Le prix d'achat doit être obligatoirement affiché sur le lieu de vente ou sur le site internet. La mention « au cours de l'or » ou « au cours en vigueur » n'est pas suffisante. Le professionnel n'est pas obligé d'aligner son prix sur celui du cours de l'or et ne peut pas justifier l'absence d'affichage du prix d'achat par son caractère variable.

Les modalités d'affichage du prix d'achat seront précisées par un arrêté ministériel qui sera prochainement publié.

La qualité de l'or est variable selon son « caratage » : les prix sont donc différents selon qu'il s'agit d'or 18 carats ou 24 carats.

L'achat de métaux fait l'objet d'une taxe dont le professionnel doit mentionner l'existence.

La réglementation lui impose de consigner dans un registre appelé « livre de police » les objets qu'il achète, leur description, ainsi que l'identité du consommateur qui lui a vendu. Cette obligation permet ainsi de lutter contre le recel d'objets volés.

La pesée des objets doit être faite devant le consommateur avec un matériel de professionnel suffisamment précis.

Le paiement en espèces des métaux précieux est interdit. Depuis la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, lorsqu'un professionnel achète des métaux précieux à un consommateur, le paiement doit être effectué par chèque barré au nom du consommateur vendeur ou par virement à un compte ouvert au nom du consommateur.

Formation du contrat

L'opération d'achat de métaux précieux par un professionnel à un consommateur doit faire l'objet, depuis la loi du 17 mars 2014, d'un contrat écrit. Il doit être indiqué dans ce contrat, sous peine de nullité, les coordonnées complètes du professionnel, son numéro d'inscription au Registre du Commerce et des sociétés, les coordonnées du consommateur, la date et l'adresse de conclusion du contrat. Le contrat comporte également la désignation précise des objets achetés par le professionnel, leur poids, leur pureté en millième et enfin le prix de vente toutes taxes comprises.

Le consommateur dispose, par ailleurs, d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans les 24 heures à compter de la signature du contrat, excepté pour les opérations d'or investissement.

Pendant ce délai, le professionnel ne peut ni procéder au paiement de la vente, ni entrer en possession des métaux précieux vendus.

Afin de permettre au consommateur d'exercer facilement son droit de rétractation, Le contrat doit comporter un formulaire destiné à cet effet, dont le contenu et les conditions de présentation seront définis par un décret pris en Conseil d'Etat, actuellement en cours d'élaboration.

Il est conseillé de solliciter un reçu mentionnant de façon détaillée les objets achetés par le professionnel, la qualité et le poids de métal précieux ainsi que les coordonnées complètes du professionnel et notamment son numéro d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS), en particulier lorsqu'il s'agit d'un professionnel itinérant.

Il est prudent de consulter plusieurs professionnels avant de vendre ses objets en or afin de se renseigner sur la qualité du métal, la valeur intrinsèque de l'objet. En effet, les bijoux signés ou les pièces de monnaie de collection peuvent avoir une valeur supérieure à leur poids en or ou comporter des pierres particulièrement précieuses. Il convient donc de consulter plusieurs professionnels qualifiés et de demander un devis mentionnant l'estimation de l'objet de la valeur d'achat.

Démarchage

Il est important de vous montrer vigilant lorsque vous êtes sollicité par téléphone ou via des tracts, pour vous rendre sur un lieu d'achat d'or (ex : salle d'hôtel ou salle des fêtes, etc.) ou lorsqu'un démarcheur se présente à votre domicile.

Au même titre que lorsqu'il se déplace dans un magasin spécialisé, le consommateur démarché doit être informé des prix d'achat, des conditions, doit assister à la pesée des objets, etc.

Toutefois, lors d'un démarchage, le professionnel doit laisser un double du contrat au consommateur, signé et daté de sa main, et ce contrat doit comporter un bordereau de rétractation.

Le démarcheur doit respecter un délai de 7 jours pour laisser au consommateur la possibilité de changer d'avis et ne doit donc pas repartir immédiatement avec les objets achetés.

Les personnes âgées et vulnérables doivent faire l'objet d'une vigilance particulière de la part de leur entourage

Sur internet

Votre vigilance doit être accrue si vous souhaitez vendre vos objets via internet.

Vérifiez bien si le site avec lequel vous envisagez de contracter comporte bien les mentions légales obligatoires : nom de la société, adresse postale et RCS.

Le prix d'achat du métal, le mode de calcul du prix et les modalités d'achat doivent figurer sur le site Internet de la société.

Vous devez également disposer des coordonnées de la société vous permettant de prendre contact avec son service client.

En cas de doute, prenez tous les renseignements nécessaires pour vous assurer des modalités d'envoi et éventuellement de retour des objets que vous souhaitez vendre.

Litige

En cas de litige, quelle que soit la méthode commerciale employée, il convient de contacter la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) ou Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) de votre département.



L'hébergement

A l'hôtel

Classement et tarifications

Le classement des hôtels

Un nouveau classement par étoiles des hébergements touristiques, allant de 1* à 5* et basé sur la qualité des équipements et des services délivrés, est en vigueur depuis la fin de l'année 2009. Ce classement n'est pas obligatoire : il est volontaire de la part des exploitants des établissements et, lorsqu'il est établi, est valable pour une durée désormais limitée à 5 ans.

Pour les hôtels, la nouvelle réglementation prévoit aussi une «distinction Palace» permettant la reconnaissance d'hôtels présentant des caractéristiques exceptionnelles tenant notamment à leur situation géographique, à leur intérêt historique, esthétique ou patrimonial particulier ainsi qu'aux services qui y sont offerts.

Les hôtels de tourisme proposent des chambres meublées d'un bon confort et offrent des prestations annexes : petit déjeuner, ménage quotidien. Ils peuvent comporter un service de restauration.

Ne confondez pas ce classement, «officiel», reposant sur un référentiel de classement vérifié par un organisme de contrôle accrédité par le Cofrac, avec celui des guides touristiques, dont certains décernent également des étoiles.

Résidences de tourisme

À côté des hôtels de tourisme existent des «résidences de tourisme», qui peuvent être classées de une à cinq étoiles comme les autres hébergements touristiques.

Permanent ou saisonnières, elles offrent, plus fréquemment à la semaine qu'à la journée, des studios ou appartements à plusieurs lits avec parfois un coin cuisine.

Ces résidences comprennent tout un ensemble de locations réparties en plusieurs unités avec des services communs.

Les prix

Les prix des hôtels et des résidences de tourisme sont libres. Ils peuvent donc varier d'un hôtel de même catégorie à l'autre.

D'où l'intérêt de bien comparer les prix et les prestations.

Les hôteliers doivent afficher leurs prix : à la réception ; dans la chambre elle-même ; à l'extérieur de l'hôtel.

Cet affichage doit comprendre : les prix, taxes et service compris ; selon le cas : prix du petit déjeuner, de la demi-pension et de la pension correspondant à la chambre.

L'indication des prix doit comporter la mention "taxes et service compris".

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire.

Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

A l'hôtel

La réservation

Réserver pour une courte durée

Pour une nuit il peut suffire de réserver par téléphone, à condition d'arriver avant 19 heures ou d'avoir informé l'hôtelier d'une arrivée tardive.

Réserver pour une longue durée

Pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite s'impose.

Comment faire ?

Demander d'abord par téléphone ou par écrit des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

Après avoir obtenu ces indications, écrire à l'hôtel pour confirmer cette réservation en n'omettant aucun détail relatif aux conditions de séjour et aux caractéristiques de la chambre telles que vous les souhaitez.

Demander à l'hôtelier de confirmer son accord sur toutes ces conditions par écrit.

Pour enregistrer la réservation, l'hôtelier demandera des arrhes. En effet, traditionnellement, il est question en hôtellerie d'arrhes et non d'acompte.

Il n'existe pas de pourcentage légal pour les arrhes, mais seulement une coutume qui est le versement de 2 à 3 nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine.

En cas d'annulation

- Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial de l'hôtelier).
- Si l'hôtelier se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.
- En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès de l'hôtelier, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

A l'hôtel

Le séjour

Quelques règles de base régissent les relations entre l'hôtelier et ses clients.

L'arrivée

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée. En général, c'est 19 ou 20 heures, pour une réservation de courte durée, mais cela peut varier suivant les usages de l'hôtel.

Si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier, sinon il pourrait disposer de votre chambre après 19 heures. Dans le cas d'une réservation avec versement d'arrhes, l'hôtelier doit au moins attendre le lendemain jusqu'à 11 ou 12 heures pour louer votre chambre. La réservation étant ferme, il peut retenir sur les arrhes le prix de la nuit, si vous n'arrivez que le lendemain du jour fixé. Enfin, à l'arrivée, sauf accord de l'hôtelier, vous ne pouvez pas exiger d'occuper votre chambre avant 17 heures.

La chambre ne vous plaît pas.

Une seule solution : vous entendre avec l'hôtelier pour en changer.

En effet, vous pouvez toujours refuser la chambre et quitter l'hôtel, mais vous perdez vos arrhes et l'hôtelier est en droit de vous réclamer des dommages et intérêts.

Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger, soit une autre chambre, soit, si vous devez changer d'hôtel, la restitution du double des arrhes.

En cas de refus de l'hôtelier, vous pouvez porter plainte pour publicité mensongère (notamment s'il existait un dépliant publicitaire décrivant les lieux de façon abusive) ou engager un procès devant les juridictions civiles pour non-respect du contrat (articles 1146 et suivants du Code civil).

Quelques bonnes questions

L'hôtelier peut-il refuser de recevoir

➤ **Les enfants ?**

Un hôtelier n'a pas, bien sûr, le droit de refuser l'accès de son établissement aux familles accompagnées d'enfants. En effet, il tomberait alors sous le coup des articles L 225-1 à 225-4 du Code pénal qui interdisent les discriminations fondées sur l'origine, le sexe, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, nation, race, religion déterminée.

Malgré ce texte, certains hôteliers peuvent prétexter que les cris des nourrissons sont gênants ou déclarer simplement que l'hôtel est complet ou démunie de lits supplémentaires.

Il n'est pas évident alors de démontrer la mauvaise foi de l'hôtelier. Il faut se mettre en rapport avec une association de consommateurs, et, le cas échéant, porter plainte auprès du procureur de la République.

Enfin, si l'hôtelier accepte de mettre un lit supplémentaire pour un enfant dans votre chambre, il pourra en majorer le prix.

➤ **Les célibataires ?**

Les célibataires sont parfois victimes de la mauvaise foi ou de la mauvaise volonté des hôteliers qui estiment que, en leur louant une chambre en pleine saison, ils perdent le bénéfice éventuel d'une ou plusieurs pensions ou demi-pensions.

Les chambres individuelles étant rares, surtout dans les hôtels de tourisme, il peut arriver que des personnes seules soient confrontées à ce refus de vente plus ou moins bien camouflé. Il s'agit là aussi de discrimination du fait de leur situation de famille (articles L 225-1 à 225-4 du Code pénal).

En revanche, le célibataire qui se voit accorder une chambre de deux personnes, alors qu'il n'y a pas de chambre individuelle disponible, – cas le plus fréquent – ne peut exiger une réduction de prix.

Mais l'hôtelier n'a pas le droit de lui faire payer des prestations supplémentaires sous prétexte qu'il est seul.

➤ **Les animaux ?**

Tous les hôteliers n'acceptent pas les animaux domestiques. Posez la question lors de la réservation. Les guides touristiques signalent généralement les établissements qui acceptent les animaux. Mais l'hôtelier qui les accepte ne doit pas en profiter pour majorer ses prix. Il ne peut faire payer que ce qu'il fournit : nourriture, nettoyage, la litière pour le chat, etc.

L'hôtelier peut-il

Vous imposer le petit-déjeuner ou la demi-pension (nuit + 1 repas) ? Non. Les tribunaux considèrent que cette pratique constitue une subordination de vente (art. L 122.1 du Code de la consommation), sanctionnée par une contravention de 5ème classe (1.500 €).

Refuser de loger une troisième personne dans la même chambre ? Oui. L'hôtelier est en droit de refuser. Il peut cependant l'accepter et facturer un lit supplémentaire (montant de la prestation à afficher).

En cas d'interruption de séjour ?

L'hôtelier peut conserver les arrhes déjà versées et éventuellement réclamer des dommages et intérêts.

Prolonger le séjour

La prolongation se fait uniquement avec l'accord de l'hôtelier, il ne pourra augmenter le prix de la chambre, sauf s'il vous attribue une chambre plus chère parce qu'aucune autre n'est disponible.

Rentrer tard à l'hôtel

Pour des raisons de sécurité, l'hôtelier ferme souvent son établissement vers 22 ou 23 heures. Le règlement intérieur doit le préciser. En général, l'hôtelier laisse un double des clés aux clients qui rentrent tard.

Les assurances

Si, en cours de séjour, vos effets sont volés, l'hôtelier est présumé responsable.

Pour les articles déposés entre ses mains (dans le coffre de l'hôtel), la responsabilité de l'hôtelier est illimitée (article 1953 du Code civil). Pour les effets que vous avez gardés par devers vous, sa responsabilité est limitée à 100 fois le prix de la nuit pour les objets volés dans l'hôtel et 50 fois cette somme pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel (articles 1952 à 1954 du Code civil).

Vous pouvez obtenir un remboursement intégral des objets volés ou endommagés si vous êtes en mesure de prouver qu'il y a eu faute caractérisée de l'hôtelier ou de ses employés : par exemple, la porte de votre chambre ne fermait pas.

De plus, la responsabilité de l'hôtelier s'étend aux objets ayant subi des dommages à la suite d'un incendie ou d'une fuite d'eau par exemple.

Toutefois l'hôtelier peut refuser de vous indemniser dans deux cas : force majeure (foudre par exemple) ou détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie).

Remettez dès votre arrivée vos objets de valeur à l'hôtelier. Demandez-lui un reçu en échange. En principe, il ne peut pas les refuser, sauf s'il s'agit d'objets encombrants, dangereux ou de valeur trop importante. Les pancartes apposées par certains hôteliers, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique. Sachez que l'hôtelier est tenu de tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de sa part, vous pourrez demander une indemnité.

La fin du séjour

A quelle heure faut-il libérer sa chambre ?

En principe, en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec l'hôtelier.

La remise de note

Au moment de payer, l'hôtelier est tenu de vous remettre une note indiquant :

- la date
- la raison sociale, l'adresse, la catégorie de l'établissement
- le numéro de la chambre occupée
- la durée de votre location
- vos nom et adresse
- les prix, taxes et service compris, des prestations qui vous ont été fournies
- la somme totale due.

Attention aux notes approximatives ou incomplètes : le manque de précisions, outre qu'il est illégal ne facilite pas une contestation éventuelle.

Les plateformes de réservation en ligne

Hôtels et restaurants

Les sites de réservation en ligne sont des plateformes intermédiaires entre une offre de service et la demande des consommateurs en recherche, par exemple, d'une nuitée d'hôtel ou d'une table de restaurant. Ces sites sont désormais tous assortis d'avis de clients qui permettent d'orienter le comportement du consommateur.

La vente de nuitées sur internet a connu un essor remarquable au cours de la dernière décennie. Aujourd'hui, la quasi-totalité de la clientèle hôtelière (93 %) utilise internet pour rechercher un hôtel et utilisent les services des plateformes de réservation hôtelière, pour comparer les prix notamment.

En Europe, elles représentent le principal canal de réservation en ligne. Pour un hôtel, notamment en France qui est la première destination touristique au monde, il est indispensable d'être présent sur ces plateformes : elles leur assurent une grande visibilité et sont très utilisées par les internautes dans le monde.

Les plateformes de réservation offrent aux consommateurs des services de recherche et de comparaison performants et constituent des vitrines très pratiques afin de réaliser un choix optimal. En effet, elles leur permettent de rechercher, comparer et réserver les hôtels sur un même site, en bénéficiant d'informations disponibles dans leur langue, de commentaires de clients et de photographies. Elles ont renforcé la concurrence entre les hôtels et permettent à ces derniers d'être visibles dans le monde entier, en s'affranchissant des guides touristiques et des agences de voyages traditionnelles. En contrepartie, les plateformes, prélèvent auprès de l'hôtelier une commission proportionnelle au montant de la réservation.

L'enquête de la DGCCRF

En 2014, la DGCCRF a déclenché une enquête nationale, afin de s'assurer de la conformité des affichages des sites de réservation avec les règles de la protection du consommateur. 21 opérateurs dont 13 agences de voyage en ligne, 7 plateformes de réservations de restaurants et un site d'avis ont été ciblés à partir de critères tenant à l'emploi de la langue française, le poids économique, la visibilité sur la toile et leurs antériorités contentieuses.

Les principales pratiques litigieuses relevées sont :

- des décalages entre les prix publiés sur internet et les prix réellement pratiqués
- des prix barrés et des comparaisons avantageuses avec des tarifs fantaisistes ou non comparables et faisant croire à une fausse économie
- des comparatifs de prix faussés (prix le moins cher qui n'est pas mis en avant)
- des pratiques trompeuses faisant croire que l'internaute réserve directement auprès de l'hôtel alors que tel n'est pas le cas et qu'il passe par un prestataire qui prélève sa commission
- l'incitation à réserver en urgence les dernières chambres disponibles alors qu'il ne s'agit que de celles attribuées par l'établissement à la centrale
- des comparatifs de prestations faussés.

Les infractions constatées ont fait l'objet d'avertissements, d'injonctions administratives ou de procès-verbaux de délit.

Quelques conseils pratiques :

- Avant de réserver sur une plateforme, n'hésitez pas à vous rendre directement sur le site de l'hôtel qui vous intéresse afin de vérifier les tarifs et les disponibilités.
- Prenez le temps de téléphoner à l'établissement ou de le contacter par mèl pour vous faire préciser certains points (conditions d'annulation, chambre avec vue, lit enfant, petit-déjeuner, etc.) voire pour négocier une ristourne.
- Méfiez-vous des mentions alarmistes telles que « *À saisir, plus que 1 chambre* » « *6 autres personnes regardent cet hôtel* ». Il est probable que le site que vous visitez n'avait qu'une seule chambre attribuée par cet hôtel et cela ne signifie nullement que cet établissement n'a plus aucune chambre disponible ! Là encore, n'hésitez pas à contacter directement l'hôtel qui vous intéresse !
- Gardez systématiquement une trace écrite de vos réservations et paiement.
- Vérifiez soigneusement vos éléments d'identité (nom, prénom, adresse mèl, etc.) avant de valider votre commande.

La location saisonnière d'un logement

Le contrat de location

L'information préalable du locataire sur les lieux loués

L'arrêté du 16 mai 1967 fait obligation au loueur, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au preneur éventuel un document sur lequel figurent :

- les coordonnées du propriétaire et de l'agence ;
- un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique). Ce descriptif doit être remis ou envoyé préalablement à la signature du contrat.

Il arrive que les particuliers isolés qui louent saisonnièrement à l'aide de petites annonces ne formalisent pas l'accord par contrat. Un simple échange de lettres peut tenir lieu de contrat, mais les dispositions du 16 mai 1967 (remise d'un état descriptif préalable) leur sont applicables.

Quel que soit le réseau de location, les descriptifs ne sont pas toujours rédigés avec toute la précision nécessaire, ce qui prive le locataire d'une information complète qui lui fera en plus défaut en cas de différend avec le loueur.

Le locataire doit donc toujours exiger un descriptif suffisamment précis avant la signature du contrat ou l'envoi d'un chèque au loueur : distance des commerces, charges éventuelles, ascenseur, etc. N'hésitez pas à demander des informations complémentaires, voire une photographie, beaucoup plus parlante qu'une longue description, etc.

Le contrat

Exigez un contrat écrit précisant tous les éléments de la location : prix, descriptif, conditions, etc. Ces informations serviront de référence en cas de litige.

Les relations entre loueur et locataire sont réglées par des dispositions d'ordre civil, dont la contestation relève de la juridiction civile (tribunal d'instance ou de grande instance).

Le montant des loyers, la durée de location, la détermination des charges sont donc libres et résultent de la seule négociation. Un minimum de précautions s'impose aussi avant de s'engager. Faites-vous préciser les autres frais éventuels : commission d'agence, frais d'état des lieux, de nettoyage, etc.

La recommandation de la Commission des clauses abusives :

Le 1er juillet 1994, la Commission des clauses abusives a émis une recommandation, (publiée au BOCCRF du 27 octobre 94) sur les contrats de locations saisonnières.

Elle demande que les contrats proposés aux consommateurs soient imprimés en caractères suffisamment lisibles, et que soient éliminées des contrats certaines clauses, notamment celles qui :

- permettent au professionnel de modifier unilatéralement les conditions initiales du contrat, ou de résilier celui-ci en se contentant de rembourser les sommes versées et en excluant toute indemnité ;
- prévoient que, en cas de dédit du consommateur, celui-ci sera débiteur de la totalité du prix de location, sans mettre à la charge du professionnel une obligation équivalente.

Arrhes et acomptes

Les arrhes

Elles n'engagent pas définitivement le locataire ni le loueur. Elles peuvent néanmoins être conservées par le loueur, en cas d'annulation par le locataire.

En revanche, elles doivent être restituées au double par le loueur qui renonce à la location. (article 1590 du Code civil).

Rappelons que depuis 1992 : "Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes" (article L114-1, 4^e alinéa du Code de la consommation).

L'acompte

Lorsque les sommes versées ont été expressément stipulées comme un acompte par le contrat de location, cet acompte engage définitivement le loueur et le locataire. Ce dernier peut être obligé de verser la totalité du loyer en cas d'annulation.

En cas de contestation devant la juridiction civile, le locataire ne peut être dispensé de payer la totalité de la location que s'il démontre qu'il a été contraint de résilier pour cas de force majeure.

Si l'annulation vient du loueur, le locataire pourra obtenir, devant la juridiction civile, une indemnisation pour le préjudice moral (vacances gâchées) ou financier (débours supplémentaires) qui en résulterait.

La caution ou dépôt de garantie

Son montant n'est pas réglementé et les modalités de son versement relèvent des mêmes caractéristiques que celles reprises ci-dessus. Rien ne vous empêche de faire appliquer ces règles raisonnables par le loueur particulier, etc. À vous donc d'en discuter le montant, qui ne devrait pas excéder le montant du loyer. Demandez que le contrat précise le délai de remboursement de la caution.

Sachez que le bailleur a parfaitement le droit d'encaisser le chèque qui lui aura été remis à titre de caution.

Le Prix

Il est librement fixé par le bailleur.

Certains font varier le montant en fonction du nombre d'occupants. Si rien ne justifie une telle pratique, rien ne l'interdit non plus, car le prix n'est pas la contrepartie d'un service rendu, mais de la mise à disposition d'un logement.

La commission

Lorsqu'un agent immobilier est intervenu dans la transaction, il est en droit de percevoir une commission. Le montant n'est pas réglementé, mais il doit satisfaire aux règles de publicité des prix.

La location saisonnière d'un logement

Les droits et les obligations

Le bailleur doit mettre à votre disposition un logement en bon état et conforme à la description. En fin de séjour, si aucun état des lieux n'a été effectué à l'entrée dans les lieux, il appartient au loueur d'apporter la preuve de la quantité, de la nature et du bon état des objets confiés.

Conseils

Faites toujours un état des lieux (état des papiers peints, moquettes, literies, etc.) à l'entrée et à la sortie, si possible contradictoirement. Pensez également à relever les compteurs à l'entrée et à la sortie des lieux. Vérifiez l'inventaire écrit qui vous a été remis et qui doit indiquer de façon précise : meubles, literie, vaisselle, objets, etc.

Les obligations du locataire

Le locataire doit se conduire "en bon père de famille", répondre des dégradations qui surviennent au cours du séjour, sauf celles résultant d'une usure anormale ou d'un vice de l'équipement.

Attention : si un état des lieux a été fait à l'entrée, mais pas à la sortie, vous pouvez être considéré comme responsable de dégradations postérieures à votre départ. Aussi, exigez un état des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie.

L'assurance

Votre assurance "habitation" contient une clause "responsabilité civile" qui doit couvrir votre responsabilité en cas de problème pendant votre location. Avant de partir, vérifiez votre contrat et il n'est pas inutile d'en emmener un double avec vous afin d'avoir tous les renseignements nécessaires. Vérifiez que vous êtes bien assuré contre les risques dont vous seriez présumé responsable (incendie, dégât des eaux, etc.).

Les litiges

La location non conforme au descriptif constitue le cas le plus fréquent de différend entre le locataire et le loueur.

Exemple : la location présente des caractéristiques qui n'ont pas été signalées dans le contrat initial, et qui en empêchent l'usage normal et paisible : proximité d'un chantier, d'un aéroport, installation électrique dangereuse, etc.

En cas de non-conformité flagrante, vous pouvez porter plainte auprès du Procureur de la République ou saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu de votre séjour.

- Privilégier toujours dans un premier temps le règlement amiable avec le loueur.
- Pour signaler une déconvenue - relative par exemple à des prestations présentées lors de la réservation mais qui n'étaient finalement pas disponibles sur place - vous pouvez écrire à la DD(CS)PP de votre département.

➤ Les autres procédures extra-judiciaires

1. Saisir une association de consommateurs de votre département afin de vous aider dans vos démarches et vous accompagner, le cas échéant, dans une procédure de médiation.
2. Écrire à la DGCCRF qui peut vous aider à régler votre litige avec le professionnel.

A tout moment, et en particulier si aucune des procédures ci-dessus ne vous donne satisfaction, vous pouvez intenter une action en justice (fin du menu déroulant).

➤ Les procédures judiciaires

Vous pouvez consulter un avocat afin de bien apprécier l'importance du dossier et de préparer votre demande.

Pour les faits de nature civile (exécution du contrat, retards, recherche d'indemnisation, etc.) : vous pouvez saisir :

- le tribunal d'instance pour les demandes inférieures à 10 000€ (dispensé d'avocat) ;
- le tribunal de grande instance pour toutes demandes dont le montant est supérieur à 10000€ (avocat obligatoire).

Pour les faits de nature pénale, il est possible de saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) de votre département de résidence : celle-ci pourra vous orienter et recevoir votre plainte le cas échéant.

Vous pouvez écrire directement au procureur de la République pour des faits relevant de la publicité mensongère ou de la pratique commerciale trompeuse à votre égard. Les faits d'escroquerie ou de tentative d'escroquerie pourront lui être transmis, soit directement, soit par l'intermédiaire des services de police ou de gendarmerie.

N'oubliez pas qu'une solution à l'amiable est toujours préférable à un procès !

- Ne vous contentez pas des informations fournies par des intermédiaires.
- Prenez contact directement avec le loueur et si possible allez visiter sur place ; si vous ne pouvez pas vous déplacer, n'hésitez pas à demander une photo (si possible de l'intérieur et de l'extérieur de l'appartement).
- Vérifiez également certaines conditions de location : utilisation des équipements collectifs (tennis, piscine, parkings, etc.).
- Exigez du loueur, occasionnel ou professionnel, les documents écrits obligatoires imposés par la réglementation (descriptif et contrat).
- Ne versez rien plus de 6 mois à l'avance.
- Lisez attentivement le contrat de location ; il doit préciser le prix de la location en faisant apparaître clairement le montant des charges locatives (eau, gaz, électricité, ascenseur, etc.).
- Informez-vous auprès de votre assureur de la teneur des garanties "villégiature" contenues dans votre contrat multirisque habitation.
- Exigez un état des lieux à la remise de la location et à la sortie.
- Ne versez le solde du prix de la location qu'après avoir vérifié que la location correspond bien au descriptif qui vous en avait été fourni.

Au camping

Les prix des campings sont libres.

Ils doivent être affichés, ainsi que le texte du règlement intérieur du camping, à l'entrée du terrain ou au lieu de réception de la clientèle. Cet affichage comprend aussi le nombre total d'emplacements, leur répartition, le nombre de places de stationnement pour les auto-caravanes, le plan du terrain et la répartition entre les emplacements nus et ceux affectés aux caravanes.

Les locations de caravanes meublées, résidences mobiles de loisir (mobile homes) ou habitations légères de loisir (bungalows) installés de façon sédentaire sur un terrain de camping pour la durée des vacances doivent faire l'objet, comme les autres locations saisonnières, d'un état descriptif remis au locataire. Ce document doit comprendre la description des lieux loués, leur situation dans la localité ainsi que les conditions de location.

Le classement des campings

La procédure ainsi que les conditions de classement des terrains de campings (hors campings saisonniers et aires naturelles de camping) sont fixées par l'arrêté du 6 juillet 2010.

Les campings sont répertoriés de la manière suivante :

- ❖ aires naturelles de camping (6 tentes ou 20 campeurs maximum) ;
- ❖ terrain de camping avec la mention "saisonnier". Dans ce cas, la période d'exploitation est limitée à deux mois par an, sa capacité à 120 emplacements et sa surface à 1,5 hectare ;
- ❖ terrain de camping classé par arrêté avec la mention "aire naturelle" : la période d'exploitation peut atteindre six mois par an, continu ou non, sa capacité ne peut excéder 25 emplacements ni sa surface 1 hectare ;
- ❖ terrain de camping classé par arrêté de 1 à 5 étoiles avec la mention "TOURISME" : plus de la moitié du nombre d'emplacements est destinée à la location à la nuitée, à la semaine, ou au mois pour une clientèle de passage ;
- ❖ terrain de camping classé par arrêté de 1 à 5 étoiles avec la mention "LOISIRS" : plus de la moitié des emplacements est destinée à une occupation généralement supérieure au mois par une clientèle qui n'y élit pas domicile.

Le nombre d'étoiles délivrées dépend notamment de la superficie totale, du nombre de m² par emplacement, des équipements sanitaires, des équipements collectifs, d'un gardiennage éventuel nuit et jour, etc.

Les emplacements desservis à la fois en eau, électricité et raccordés au réseau d'évacuation des eaux ménagères sont dénommés "confort caravane" et ceux reliés directement au système d'assainissement sont appelés "grand confort caravane".

Depuis le 1^{er} juillet 2010, le gestionnaire du terrain peut demander, s'il le souhaite, un classement de 1 à 5 étoiles. Ce classement sera opéré par un organisme accrédité puis valable 5 ans.

La surface minimale d'un emplacement doit être de 70 m² pour les camps 1 et 2 étoiles, de 80 m² pour les camps de niveau supérieur.

La liste des terrains de camping classés est diffusée gratuitement sur le site Internet d'Atout France : <https://www.classement.atout-france.fr/hebergements-classes>

Le camping sauvage

Assurez-vous que l'emplacement n'est pas interdit (terrains situés en zone d'incendie par exemple), et que vous avez l'accord du propriétaire du terrain.

Sur certains itinéraires de randonnées ou dans certaines communes, des aires de camping naturelles sont aménagées. Par respect pour l'environnement, ne plantez pas vos tentes en dehors de ces emplacements.

Le camping à la ferme

Un agriculteur peut recevoir jusqu'à 6 tentes ou caravanes ou 20 campeurs, sur simple déclaration en mairie. La surface minimale de chaque emplacement est de 300 m².

A défaut, il doit être obligatoirement classé par le préfet, soit en terrain classique (de 1 à 5 étoiles), soit en "aire naturelle de camping" (une seule aire par exploitation, interdiction du garage des caravanes, etc.).

Doivent être affichés à l'entrée du terrain : les prix, le règlement intérieur, la capacité d'accueil, la provenance et la qualité de l'eau, la catégorie de classement, et les consignes de sécurité. La délivrance d'une note est obligatoire.

Le gîte camping à la ferme

Il s'agit d'un label proposé par la fédération des Gîtes de France, qui vient compléter les locations saisonnières offertes par les Gîtes chaque année. (Consulter la fiche : «[l'hébergement – chez l'habitant](#)»).

Camping et assurances

Seuls les objets enfermés dans un lieu hermétiquement clos ou laissés sous surveillance peuvent être garantis contre le vol. À l'heure de la promenade, le campeur a donc tout intérêt à ne laisser aucun objet de valeur sous la toile.

En effet, si certains contrats d'assurance couvrent la disparition du matériel de camping, ils excluent généralement le vol des bagages et autres objets personnels à l'intérieur de la tente.

Chez l'habitant

Les marques collectives et les chartes de qualité

De nombreux opérateurs, proposant cette forme de tourisme se sont regroupés pour utiliser en commun des marques collectives encadrées par des signes de qualité. La plupart organisent des contrôles réguliers de leurs adhérents afin de vérifier le bon respect de leurs chartes spécifiques.

Certaines marques sont bien connues :

« Gîtes de France »

Ils sont gérés par la Fédération nationale des gîtes de France. Ses chartes de qualité concernent les activités suivantes :

- gîtes ruraux, gîtes d'étape, gîtes de séjour, gîtes d'enfants, gîtes pour adolescents, gîtes à thèmes (pêche, neige, panda, cheval, gîtes de charme) ;
- chambres d'hôtes, chambres avec tables d'hôtes, chambres et gîtes de « niveau » : chambres d'hôtes prestige ;
- camping et aires naturelles de camping ;
- chalets loisir ;
- accessibles aux personnes handicapées.

« Gîtes de France » gère également des “campings à la ferme” ou des aires naturelles de camping.

« Bienvenue à la ferme »

Ses adhérents sont gérés par l'APCA (Assemblée permanente des chambres d'agriculture) - Service agriculture et tourisme - avec les 21 chambres régionales, et les 94 chambres départementales et 5600 propriétaires exploitants agricoles.

Ses chartes de qualité concernent les activités suivantes :

- fermes auberge, fermes "équestre", fermes de séjour, fermes de découverte, fermes de chasse ;
- camping de ferme accueil ;
- goûter à la ferme ;
- produits de la ferme.

« Bienvenue à la ferme » privilégie le calme, le repos, l'espace, la présence d'une ferme et de son environnement (animaux, produits, échanges avec l'agriculteur).

Vous reconnaîtrez «Bienvenue à la ferme » par le logo représentant une petite fleur jaune (la «marguerite »).

« Accueil paysan »

Il regroupe environ 1000 adhérents gérés par la FNAP (Fédération nationale accueil paysan) avec 15 fédérations régionales, 36 fédérations départementales et 545 propriétaires exploitants agricoles. Les chartes de qualité concernent les activités suivantes :

- gîtes paysans, relais paysans ;
- chambres paysannes ;
- campings et aires paysans ;
- table paysanne ;
- auberge paysanne ;
- accueil d'enfants à la ferme.

Il existe également d'autres marques : Huttes de France, Rando'plume, Clévacances, Relais et hôtels St Pierre, etc.

Ces signes de reconnaissance, s'ils offrent de réelles garanties aux consommateurs, ne sont bien sûr pas obligatoires.

Cependant, l'emploi des deux termes "fermier" ou "ferme" suppose :

- une ferme en activité ;
- une spécificité dans l'accueil ;
- une dimension adaptée, garantissant la convivialité ;
- que l'activité agro touristique soit complémentaire de la ferme (et non l'inverse) ;
- une qualité « fermière » des produits.

Gîtes ruraux

Aménagés dans des maisons traditionnelles, ce sont des maisons ou des logements indépendants situés en zone rurale (agglomérations de moins de 2 000 habitants).

Ils sont régis par la réglementation des locations saisonnières.

Il existe une "charte des gîtes de France" qui prévoit un classement de 1 à 4 "épis" selon les normes de confort et l'équipement. Ce classement est contrôlé par un relais départemental.

Il exclut les constructions neuves, les hébergements dépourvus d'accès extérieur, les hébergements concernés par des nuisances auditives (aérodrome, etc.) ou olfactives.

Chambres d'hôtes

Les chambres d'hôtes sont définies à l'article L. 324-3 du Code du tourisme : il s'agit de chambres meublées situées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre, onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations : petit déjeuner, linge de maison au minimum.

L'activité de chambre d'hôtes est limitée à 5 chambres et 15 personnes au maximum, et l'accueil doit être assuré par l'habitant. Les chambres d'hôtes doivent être déclarées en mairie (article L. 324-4 du Code du tourisme).

Elles sont soumises à la réglementation de l'hôtellerie en matière de publicité des prix (affichage des prix TTC et service compris des diverses prestations proposées, à l'extérieur, au lieu de réception et au dos des portes) et de délivrance de notes.

Gîtes d'étape ou gîtes de groupe

Ce sont des gîtes ruraux conçus pour l'accueil de groupes, soit pour une courte durée (groupes de passage, randonneurs), soit pour des séjours. Ils sont équipés pour recevoir les randonneurs et leur matériel (vélos, chevaux).

Ils sont, comme les chambres d'hôtes, soumis à la réglementation de l'hôtellerie en matière de publicité des prix (affichage des prix TTC et service compris, au dos des portes des chambres, à l'extérieur, et au lieu de réception, des diverses prestations proposées) et de délivrance de notes.

Il existe deux chartes :

- Gîtes de France, classement de 1 à 3 épis : existence d'un coin cuisine aménagé.
- Rando Plume, marque qui se développe en lien avec les associations de randonneurs.



Les voyages organisés

Obligations du voyageur

Qui peut vendre des voyages organisés ?

La vente de voyages et séjours est encadrée par les articles L. 211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du tourisme. Pour pouvoir vendre des voyages organisés, tout opérateur (personne physique ou morale) doit être immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France (Agence de développement touristique de la France).

Pour y prétendre, l'opérateur doit remplir trois conditions cumulatives :

- justifier d'une garantie financière suffisante ;
- souscrire une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle ;
- remplir les conditions d'aptitude professionnelle.

La mention de cette immatriculation doit figurer sur l'enseigne, la publicité et les documents contractuels de l'opérateur.

L'information préalable du consommateur

Elle est prévue par l'article L.211-8 du Code du tourisme et doit être remise par écrit préalablement à la conclusion du contrat. Celui-ci doit préciser le contenu des prestations relatives au transport et au séjour, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation du contrat ainsi que les conditions de franchissement des frontières.

L'agent de voyage est ainsi tenu de fournir toutes les informations sur les données essentielles à la réalisation du voyage, après avoir vérifié leur exactitude et leur fiabilité, notamment au regard des exigences en matière de sécurité. L'agent de voyage se doit notamment d'informer de la manière la plus précise les candidats aux voyages sur les données essentielles de la situation climatique, sanitaire et politique de la destination envisagée, les risques auxquels ils pourraient se trouver exposés et les précautions, sanitaires ou autres, à prendre.

13 points d'information

1. Transport : destination, moyens (train, avion, etc.) et catégorie du transport (1ère ou 2ème classe, etc.). La date et l'heure devront être indiquées dans le contrat.
2. Hébergement : mode d'hébergement, principales caractéristiques et niveau de confort tel qu'il découle du classement dans le pays d'accueil.
3. Repas : les prestations de restauration proposées.
4. Itinéraire : description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
5. Formalités administratives et sanitaires à accomplir, notamment en matière de franchissement des frontières. Attention : elles sont données par l'agence de voyages située en France pour un ressortissant Français : si ce n'est pas le cas, précisez-le bien à l'agence, et demandez celles qui vous concernent.
6. Excursions : les visites, excursions ou tout autre service inclus dans le séjour.
7. Départ lié à un nombre minimal de participants. On doit vous indiquer la taille minimale ou maximale du groupe, la date limite pour vous informer de l'annulation pour nombre de participants insuffisant (au plus tard 21 jours avant la date du départ).
8. Échéancier : l'échéancier des sommes à verser (prix de l'acompte et calendrier de paiement du solde).
9. Modalités de révision des prix.
10. Conditions d'annulation de nature contractuelle.
11. Conditions d'annulation prévues par la réglementation : modification de l'un des éléments essentiels du contrat de voyage (hausse importante du prix, etc.) ou annulation du voyage par le vendeur.
12. L'assurance du professionnel : les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre de son assurance responsabilité civile.
- 12bis. Assurances facultatives : assurance annulation, maladie, rapatriement, etc.
13. Information sur l'identité du transporteur aérien : lorsque le forfait comporte des prestations de transport aérien, une liste de trois transporteurs au maximum pour chaque tronçon de vol doit être communiquée au consommateur.

Conclure un contrat de voyage

La vente doit obligatoirement faire l'objet d'un contrat écrit. Lisez les conditions générales de vente de l'organisateur : celles qui l'engagent, et celles qui sont données à titre non contractuel (heures probables des avions, par exemple).

Gardez bien le descriptif détaillé du circuit, ou du lieu de séjour choisi.

10 jours avant le départ, le vendeur doit communiquer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de sa représentation locale ou ceux d'organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur ou un numéro d'appel d'urgence.

De plus, pour les séjours de mineurs à l'étranger, le vendeur doit communiquer un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable de son séjour.

Si vous louez une voiture sur place, faites-vous préciser par écrit les engagements de l'agence de location (cf. location de véhicules).

Conseils

Regardez bien les détails qui peuvent se révéler importants compte tenu de votre situation :

- le car sera-t-il climatisé ?
- y-a-t-il un minimum de personnes exigé pour que le voyage soit organisé ?
- les hôtels sont-ils éloignés du centre-ville ?
- les conditions d'accueil de votre enfant, les cours et les loisirs qui sont inclus dans le prix du séjour ;
- la représentation locale du vendeur.

Le prix

Le contrat doit comporter le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle du prix. Si cette révision est prévue, le contrat doit mentionner les modalités précises de calcul des variations de prix :

- nom et cours de la ou des devises concernées au moment de l'établissement du prix du voyage ;
- montant exact de la ou des prestations (hôtels, transport, etc.) prévues dans le voyage pouvant faire l'objet d'une révision du prix.

Les prix indiqués au contrat ne sont révisables que lorsque cela est prévu expressément dans le contrat et uniquement pour tenir compte de trois variations : le coût des transports, les redevances et taxes (taxes d'atterrissage, de débarquement, etc.), les taux de change appliqués aux voyages et aux séjours considérés.

30 jours avant le départ, le prix ne peut plus varier.

Annuler ou modifier un contrat de voyage

Annulation du voyage par l'agence

En cas d'annulation par l'agence, celle-ci doit vous avertir par lettre recommandée. Elle doit aussi vous rembourser la totalité des sommes versées, et vous pouvez demander une indemnité au moins égale à celle que vous auriez dû payer si vous aviez annulé vous-même.

Les termes « sans préjuger des recours et réparations des dommages éventuellement subis » signifient que le voyageur qui n'a pas pu partir pourra réclamer des dédommagements si l'annulation de l'agence lui a causé un préjudice financier (engagements de dépenses importantes) ou moral (vacances gâchées). Ne vous laissez pas impressionner par un refus de l'agence de tenir compte de ces préjudices. Vous pouvez l'assigner en justice. En effet, celle-ci ne peut invoquer « la force majeure » que lorsque l'événement est imprévisible, extérieur, insurmontable (cyclone, tremblement de terre, guerre, grève d'aiguilleurs, etc.).

Lorsque le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut annuler le voyage. Dans ce cas, elle doit vous avertir au moins 21 jours avant le départ (minimum légal) ou avant la date fixée par le contrat et vous rembourser sans avoir à verser de pénalités.

Annulation du voyage par le consommateur

Si avant le départ, vous annulez un voyage ou un séjour acheté dans une agence, vous rompez un contrat passé avec une agence et vous lui causez un préjudice, car elle s'est elle-même engagée avec des sous-traitants : transporteurs et hôteliers, etc.

Le contrat de voyage stipule les conditions d'annulation d'ordre contractuel et réglementaire. Reportez-vous à votre contrat.

Sauf empêchement grave, prévu par le contrat, vous ne pouvez pas annuler sans perdre les sommes versées et sans avoir à payer des pénalités.

En effet, les agences de voyages imposent souvent, dans leurs conditions particulières de vente, une disposition qui prévoit des pénalités qui peuvent être différentes d'une agence à l'autre et variables en fonction de la proximité de l'annulation par rapport à la date prévue. Reportez-vous à votre contrat pour connaître les pénalités qui vous seront imposées.

Les articles L.211-11 et R.211-7 du Code du tourisme prévoient dorénavant que l'acheteur peut céder son contrat de voyage à quelqu'un qui remplit les mêmes conditions que lui. Si c'est votre cas, vous devez en informer le vendeur, au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours s'il s'agit d'une croisière), par lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque vous cédez votre contrat de voyage, vous restez solidairement responsable vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix, mais aussi des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Renseignez-vous donc au préalable sur ces frais, certaines compagnies d'aviation refacturent en effet le billet.

En achetant votre voyage, vous avez peut-être souscrit une assurance annulation et assistance. Si vous souscrivez un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'annulation, un document précisant au

minimum les risques couverts et les risques exclus doit être joint au contrat de voyage. Vérifiez le contrat ou le bon de commande.

Modifications d'éléments essentiels par l'agence

En cas de modification d'éléments essentiels, vous pouvez, soit résilier votre contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées, soit accepter la modification ou le voyage de substitution. Vous devez alors signer un avenant au contrat.

Ces éléments essentiels peuvent être :

- les dates de séjour ;
- le changement d'itinéraire ;
- les choix du pays ou de la région ;
- une hausse significative du prix.

Si une ou plusieurs modifications interviennent la veille ou au cours du voyage : rassemblez les preuves (signatures, photos, pétitions avec adresses) et préparer tout de suite les réclamations utiles y compris collectives. Celles-ci doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence avec laquelle le contrat a été conclu, selon les modalités prévues au contrat.

Modifications d'éléments essentiels par le consommateur

En règle générale, vous ne pouvez pas modifier, sans frais, votre séjour ou votre voyage si vous avez l'intention :

- de changer d'hôtel ;
- de ne pas participer à l'excursion prévue ;
- de prolonger votre séjour ou changer d'itinéraire.

Les modifications faites à votre demande seront à votre charge, etc., si toutefois votre demande peut être satisfaite.

Partir assuré

Les assurances voyages vous sont proposées à l'occasion de l'achat d'un voyage. Elles ne doivent jamais vous être imposées. Les risques couverts sont de trois sortes.

Annulation du voyage

Le contrat détermine les conditions précises et limitatives de la prise en charge. Elles diffèrent d'un contrat à l'autre. Vérifiez que les garanties répondent à votre attente.

L'assistance

Elle peut prévoir la prise en charge durant le séjour :

- du rapatriement médical ;
- du remboursement des frais médicaux ;
- des frais de recherche, sauvetage, de premier secours ;
- d'un capital décès, invalidité, etc.

Ces garanties vous sont parfois déjà acquises dans le cadre de votre assurance habitation, votre mutuelle, ou bien encore au titre des services de vos cartes bancaires, vérifiez ! Comparez également avec d'autres produits.

La garantie perte de bagages

Vérifiez les conditions de cette garantie. Elle est parfois prévue par la compagnie aérienne sur laquelle vous allez voyager.

Conseils

Comme pour toutes les assurances, pour éviter une déconvenue, une lecture minutieuse des clauses du contrat est indispensable

Partir au dernier moment

Les voyages à prix réduit

Il arrive que des organisateurs, si le groupe de clients n'est pas complet, cèdent juste avant le départ des voyages ou séjours avec des réductions importantes.

S'il vous faut organiser des vacances, «en dernière minute», n'hésitez pas à contacter des agences. Certaines se sont même spécialisées dans ces voyages ou séjours vendus en promotions, et certains clients en sont des habitués.

Elles doivent respecter les mêmes obligations que les autres agences :

- immatriculation sur le registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours tenu par Atout France ;
- information préalable, contrat de voyage.

Les agences en ligne, qui proposent leurs offres sur internet, sont également soumises à ces obligations.

Régler un litige

Si le voyage ne correspond pas à ce qui vous était promis et qu'il s'agit d'éléments objectifs et vérifiables, voici quelques conseils pour agir.

Pendant le voyage

Si les services fournis ne correspondent pas à ceux promis dans les catalogues, contrats, titres de transport et contrat d'assurance, sur place, constituez des preuves :

- témoignages rédigés et signés par tous les membres du groupe, à expédier à l'agence de voyages par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- photos datées et localisées par un tiers, ou authentifiées par une autorité locale ;
- imprimés et documents officiels confirmant la fermeture d'un hôtel, l'inexistence d'un vol aérien, les horaires de la compagnie aérienne, etc.

Vérifiez que tous ces documents sont datés et recueillez les témoignages utiles sur place. Conservez un double de toutes les correspondances adressées au moment de l'inscription.

Faites constater les manquements sur la fiche d'appréciation, qui vous est remise avec vos documents de voyage.

Après le voyage

Intervenez le plus rapidement possible auprès de l'agence de voyages : constituez un dossier rassemblant tous les éléments de preuve recueillis, joignez-y la fiche d'appréciation remise par l'agence. Les modalités de réclamation, notamment les délais, figurent à votre contrat.

Exposez clairement le litige. Chiffrez le préjudice matériel (décompte des frais d'hôtel, des repas, des transports à rembourser avec pièces justificatives si possible) et le préjudice moral pour vacances gâchées. Vous obtiendrez souvent un arrangement à l'amiable.

L'assureur de l'agence de voyages

Vous pouvez demander réparation directement à l'assureur qui garantit la responsabilité civile professionnelle de l'agence de voyages. Relisez la rubrique «conditions générales» de votre contrat.

Saisir le médiateur

Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable directement en vous adressant à l'agence de voyage, vous pouvez, depuis le 1er janvier 2012, saisir le Médiateur Tourisme Voyage, chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal, en remplissant le formulaire de saisine disponible sur le site www.mtv.travel et en l'envoyant à l'adresse suivante :

- MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17.

Les coffrets cadeaux

Manque de temps, crainte de ne pas faire plaisir, panne d'inspiration, diversité de l'offre, etc., plusieurs raisons expliquent l'engouement pour ces coffrets cadeaux, «pratiques» à offrir en toute occasion.

Un concept cadeau particulier

Les coffrets cadeaux se présentent sous la forme d'une boîte qui comprend un catalogue détaillant les prestations auxquelles le bénéficiaire du coffret peut avoir accès (liste des prestataires et descriptif de la prestation offerte), ainsi qu'un chèque cadeau sans valeur faciale. Le bénéficiaire du coffret-cadeau choisit donc une prestation et règle l'établissement prestataire, sur place, avec le chèque cadeau.

Les prestations proposées dans ces coffrets sont très diverses mais en général regroupées par thème : les séjours (au château, en hôtellerie de charme, en chambre d'hôtes, etc.), le bien-être (soins en thalasso ou en instituts de beauté, etc.), les activités sportives insolites (parachutisme, conduite sportive, etc.), la gastronomie, les travaux pratiques (cours de cuisine, séance d'œnologie, etc.).

En outre, les coffrets cadeaux peuvent convenir à tous les budgets et à tous les profils en raison de la variété des prestations et des tarifs proposés.

Les conseils d'utilisation

- Ne pas tarder à réserver après réception du coffret afin de vraiment choisir la date de réalisation de l'événement et de ne pas se limiter aux places restantes proposées par le prestataire.
- Regarder attentivement la date de validité de l'offre – plus d'un an en général – pour éviter les déconvenues de la réservation au dernier moment (plus de disponibilités, liste d'attente, etc.).

Les coffrets cadeaux de voyages & séjours

Depuis la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de modernisation et de développement des services touristiques, les éditeurs de coffrets cadeaux incluant des prestations entrant dans le champ du Code du tourisme sont soumis aux dispositions de ce code relatives à la vente de voyages et de séjours (article L.211-1).

Ils sont donc notamment tenus de s'immatriculer au registre des agents de voyages, avec ce que ce régime juridique induit en termes d'obligations (garantie financière, assurance en responsabilité civile garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle et de conditions d'aptitude professionnelle).

De plus, les éditeurs de coffrets cadeaux sont responsables de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

Signaler une déconvenue à la Direction départementale de la protection des populations

En tant que bénéficiaire d'un coffret cadeau, si vous rencontrez une déconvenue lors de l'utilisation de l'activité choisie, liée par exemple à la qualité de la prestation (prestation «bâclée», effectuée partiellement ou non conforme à celle présentée dans le catalogue du coffret). Vous pouvez le signaler à la Direction départementale de la protection des populations ou Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDPP ou DDCSPP) qui pourra vérifier auprès du ou des opérateurs en cause le respect des dispositions des Codes de commerce, de la consommation et du tourisme et, le cas échéant, envisager des suites sur la base de l'article L.121-1 du Code de la Consommation (pratiques commerciales trompeuses).



La restauration

Les restaurants

Les prix et l'affichage

Les prix pratiqués par les restaurants sont libres.
Mais l'affichage des prix est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements.

Vous devez trouver affichés :

- à l'extérieur : la liste des menus ou cartes du jour, et ce pendant "toute la durée du service et au moins à partir de 11 heures et demie pour le déjeuner et de 18 heures pour le dîner". Doivent aussi être affichés les prix de 5 vins, ou de 5 boissons couramment servies si le restaurant ne sert pas de vin (arrêté du 27/03/87) ;
- à l'intérieur : des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition ;
- le prix net : dans les établissements où est perçu un service, le prix affiché s'entend taxes et services compris. Il doit alors être indiquée la mention "prix service compris" ;
- boisson comprise ou non : sur les menus, il doit être indiqué si la boisson (vin, bière, cidre, etc.) est comprise ou non.

L'addition

Une note doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement.

Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies.

Vérifiez vos additions ! Les erreurs sont toujours possibles.

Il faut le savoir

Le restaurateur ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (religion, race, état de santé, mœurs, etc.), ou en raison de la présence d'enfants (art. 225.1 du Code pénal. Sanctions : 2 ans de prison et/ou 30 000 € d'amende).

En revanche, il a tout à fait le droit de compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition, bien sûr, que le prix du couvert pour les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.

Le restaurateur n'est pas tenu d'accepter les animaux. S'il les accepte, il peut imposer la tenue en laisse dans la salle.

Enfin, de nombreux restaurateurs proposent en semaine un menu "tarif réduit" qui disparaît souvent à 20 h 30. Ce menu ne peut vous être refusé que si cette précision d'heure ou de date est affichée à l'entrée du restaurant.

Vous pouvez

- refuser de déposer vos effets au vestiaire ;
- prendre un repas même si vous êtes seul et que le restaurant est bondé. Vous serez cependant, dans ce cas, contraint d'accepter la table que l'on vous proposera ;
- vous n'êtes pas obligé de commander de l'eau minérale ou du vin. Vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau : celle-ci est gratuite.

Le restaurateur doit

- remplacer un plat si vous estimez que celui qui vous a été proposé n'est pas frais, ou pas suffisamment chaud, etc. Vous pouvez, bien sûr, exiger la même chose pour le vin, notamment s'il est "bouchonné". En revanche, si un plat commandé ne vous convient pas, pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre ou non et de vous servir un autre plat. S'il vous oppose un refus, vous serez tenu néanmoins de payer la note ;
- servir des plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu : pas de limande sole servie pour de la sole, ni du surimi au crabe pour du véritable crabe, etc.;
- vous rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un incident de service ;
- vous dédommager si vous avez été victime d'un problème quelconque par suite d'une négligence ou d'une faute du restaurateur ou de l'un de ses employés ;
- en cas de vol, par exemple, mais seulement si vous aviez confié vos vêtements au vestiaire de l'établissement, le restaurateur devra vous indemniser.

En cas d'anomalie grave –intoxication alimentaire notamment– contactez immédiatement la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDSCPP) en préfecture.

Ce service vérifie le respect des réglementations par les établissements de restauration.

Parmi les infractions les plus fréquemment constatées, celles relatives à la qualité des produits alimentaires viennent en tête :

- hygiène et conservation des aliments : denrées avec des dates limites de consommation dépassées, congélation illicite ou avec du matériel inadapté, non-respect des règles de température et/ou absence de thermomètre dans les réfrigérateurs ou les chambres froides ;
- fausses mentions valorisantes sur l'origine ("régional", "fermier"), le type de fabrication ("maison", "du chef") ou sur la nature même des produits (jambon pour de l'épaule).

Les cafés

La publicité des prix

L'affichage est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements.

Vous devez trouver affichés :

- à l'extérieur : la liste des boissons et denrées les plus courantes, avec leur contenance et leur prix toutes taxes et service compris, au comptoir et en salle (café noir, "demi pression", bière en bouteilles, jus de fruit, soda, eau minérale, apéritif anisé, plat du jour, sandwich) ;
- à l'intérieur : le prix et la contenance de la totalité des consommations, sur un document exposé à la vue du public et directement lisible.

Les consommations

Les boissons détenues en bouteilles doivent être versées en présence du consommateur lorsqu'elles sont détaillées au verre. Les boissons détenues en bouteilles bouchées ou autres récipients hermétiquement clos et dont la vente n'est pas faite au verre doivent être présentées au consommateur en récipients intacts qui sont ouverts en sa présence.

La note

Les cafetiers sont tenus de vous remettre une note au-dessus de 25 €. Mais, si vous la demandez, il doit vous la remettre, même pour un montant inférieur.

Les droits et obligations du professionnel

Les cafetiers n'ont pas le droit :

- de refuser de vous servir un simple café en terrasse ;
- de vous apporter un demi-litre de bière si vous avez demandé un "demi", car le "demi" français correspond à 25 cl (cette mesure est en fait le demi-setier parisien) ;
- de refuser de changer votre consommation si celle qui vous a été proposée n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;
- de refuser de rembourser vos frais de teinturerie si vous avez été taché à cause du service ;
- de refuser de vous dédommager si vous avez été victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage par suite d'une négligence à l'occasion du service.

Les cafetiers ont le droit de vous refuser :

- de téléphoner sur leur téléphone privé ou professionnel (ce n'est pas un service obligatoire) ;
- d'accéder au téléphone et aux toilettes si vous ne consommez pas dans l'établissement ;
- le verre d'eau "gratuit".

Sachez que le prix des communications téléphoniques passées dans un café est librement fixé par le cafetier, à charge pour lui d'afficher précisément ce prix.

Manger chez l'habitant

La restauration en milieu rural, par des particuliers ou des agriculteurs, doit avoir un caractère familial et privilégier les produits du terroir.

Mais attention, elle doit présenter les mêmes garanties que les autres formes de restauration : elle est donc soumise aux mêmes obligations que les restaurants en matière d'affichage des prix des menus, de la carte des vins, de la dénomination des plats et des vins, des règles d'hygiène et de l'obligation de délivrer et conserver des notes.

Les chartes

Les principales chartes actuellement en vigueur sont celles des réseaux « Bienvenue à la Ferme » et « Accueil Paysan ».

Les chartes garantissent un accueil chaleureux, une capacité maximale à taille humaine, limitée par la taille de l'exploitation et la nécessité de faire appel à la main d'œuvre familiale, l'authenticité des produits, et l'intégration de l'activité « auberge » à l'exploitation agricole.

Fermes-auberges

La ferme-auberge est, avant tout, une ferme dont l'activité « auberge » est un complément ainsi qu'un faire-valoir des productions animales et végétales de l'exploitation.

« Le fait que les produits soient cuisinés et servis par celui qui les a obtenus directement par son travail et a contrôlé l'élaboration de la matière première culinaire constitue un élément essentiel du choix fait par le consommateur » (cour d'appel Bordeaux 7/07/93).

Cela se traduit concrètement par les obligations suivantes :

- la dénomination ferme-auberge constitue une promesse qui doit être tenue vis-à-vis du client ;
- elle suppose l'existence, sur place, d'une exploitation agricole vivante, en activité principale ; c'est l'activité "auberge" qui doit être secondaire, et non l'inverse ;
- les plats principaux doivent être composés majoritairement de produits de la ferme, ayant la qualité fermière, typiques de la région concernée (pas de saumon norvégien en Ardèche, ni de spécialités mexicaines dans l'Ain, etc.) ;
- les approvisionnements extérieurs (pour dépannage et complément) sont possibles s'ils sont limités, s'ils correspondent à la typicité revendiquée et s'ils présentent une qualité fermière vérifiable. Ils doivent être portés à la connaissance du consommateur.

Tables d'hôtes

Ce sont des repas de pension ou de demi-pension rattachés à une activité d'hébergement. Leurs capacités sont donc limitées à celles de l'hébergement.

Les repas doivent être pris à la table familiale. La cuisine doit être de qualité et les ingrédients de préférence du terroir.

Sont interdits :

- plusieurs menus par service ;
- plusieurs tables ;
- le dépassement de la capacité d'accueil ;
- l'ouverture au public extérieur.
- Sinon, ce n'est plus une table d'hôtes, mais un restaurant, etc.

Goûters à la Ferme

C'est une activité touristique d'appoint. Les goûters à la ferme sont composés exclusivement de produits issus de l'exploitation (sauf les ingrédients secondaires comme le pain et les boissons, mais qui doivent, dans la mesure du possible, provenir d'une autre ferme).

Ces goûters ne doivent pas se substituer à de véritables repas : ce sont, soit des petits déjeuners, soit des casse-croûte.

Sur le pouce

Vendeurs sur la plage, «cabanes» ou camions aménagés, marchés de plein air, glaciers ou autres marchands sauront satisfaire une petite faim.

Les produits frais en général

Si une température élevée ne pose aucun problème pour certains produits, elle peut engendrer des problèmes de santé d'autant plus graves que les personnes qui les ingèrent sont fragiles (enfants, personnes âgées, malades, etc.).

Les pralines, bonbons, risquent tout au plus de fondre ou de coller aux doigts. Par contre, tous les produits composés à partir d'œufs, de crème fraîche et tous les ingrédients qui se dégradent du fait de l'élévation de la température doivent respecter des conditions strictes de conservation. Entrent dans cette catégorie de produits à risque les crèmes glacées, les glaces, les sorbets, les pâtisseries de type « beignets fourrés à la crème », etc.

Une consommation rapide après l'achat est donc conseillée. La conservation dans une glacière est possible, mais il faut être vigilant - la glacière présentant des garanties de fraîcheur aléatoires selon les marques et les modes de réfrigération choisis -.

La recongélation d'un produit décongelé est formellement déconseillée.

La DGCCRF effectue des contrôles chez les marchands ambulants, qui portent tant sur la qualité et l'étiquetage des produits mis en vente, sur les huiles de fritures utilisées, les bonnes pratiques d'hygiène, que sur les matériels permettant la fabrication et la conservation de ces aliments.

Soyez vigilants. N'hésitez pas à prévenir la Direction départementale de la protection des populations ou Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations en préfecture (DDPP ou DDCSPP) de votre lieu de séjour, si vous constatez des anomalies dans la vente des produits frais.

Les glaces

Elles se répartissent en trois grandes catégories : les sorbets, les crèmes glacées et les glaces.

Tous ces produits sont soumis à la réglementation générale applicable aux denrées alimentaires, en matière d'hygiène, d'étiquetage, d'emploi d'additifs et d'arômes alimentaires.

Le Code des pratiques loyales des glaces alimentaires établi par le Syndicat des Fabricants Industriels de Glaces et la Confédération Nationale des Glaciers de France, définit une série de dénominations de vente, en subordonnant leur utilisation au respect d'exigences de composition selon les produits concernés : la glace, la glace au lait, la glace aux œufs, la crème glacée, la glace au(x) fruit(s), la glace à l'eau au(x) fruit(s), le glaçon au(x) fruit(s), le sorbet au(x) fruit(s), le sorbet au(x) légume(s), le sorbet plein fruit, le sorbet à l'alcool, le sorbet aux épices, le sorbet aux plantes. La dénomination de vente de tous ces produits est suivie du nom du fruit, de l'alcool ou de la plante qui les composent (ex. : «sorbet à la pomme et au cassis» ou «glace à la violette»).

Le code prévoit des teneurs minimales à respecter pour certains ingrédients (matières grasses laitières, œufs, fruits, légumes, extrait sec du lait, extrait sec total). Il laisse donc aux fabricants qui le souhaitent la possibilité d'augmenter les proportions de ces ingrédients, afin d'offrir des produits de meilleure qualité. Il fixe aussi un poids minimal au litre.

Sorbet

Il est obtenu par congélation d'un mélange d'eau potable, de sucre de fruits, ou de légumes, éventuellement additionné d'épices ou de plantes.

L'emploi de protéines laitières est compatible avec la dénomination «sorbet». En effet, les protéines laitières peuvent être utilisées à très faible dose (moins de 1 %) à des fins technologiques pour améliorer l'onctuosité du produit fini (rôle de texturant). Afin d'assurer correctement l'information du consommateur, les opérateurs doivent indiquer le pourcentage de protéines laitières réellement mises en œuvre dans la liste des ingrédients. En outre, cette indication est obligatoire et indispensable pour les consommateurs allergiques au lait.

Crème glacée

La crème glacée est obtenue par la congélation d'un mélange pasteurisé de lait, de crème et de sucre, aromatisé aux fruits.

Le seuil minimum en matières grasses laitières est passé, en 2008, de 8 % à 5 %.

Glace

Elle est obtenue par la congélation d'un mélange pasteurisé de lait et/ou d'ingrédients à base d'œufs et/ou d'ingrédients d'origine végétale et/ou de gélatine et de sucre, aromatisée aux fruits.

Le Code des pratiques loyales a permis l'utilisation de protéines végétales moins caloriques que les protéines laitières, par exemple, le tonyu à base de soja, d'origine végétale. Dans ce cas, la dénomination de vente peut être soit « glace végétale », soit « glace au soja ».

La température de conservation des glaces

Les glaces doivent respecter des conditions strictes de conservation et de vente aux consommateurs, qu'elles soient fabriquées directement par les revendeurs ou achetées pour la revente.

La température de conservation des glaces est de -18°C . Les glaces en cornet, les bâtonnets, etc., présentés en vue de leur consommation immédiate, peuvent être conservés à la température de service qui ne peut pas être supérieure à -10°C .

La durée pendant laquelle les produits peuvent rester à -10°C doit être la plus courte possible et, en conséquence, les quantités stockées dans le conservateur, adaptées aux besoins du service.

L'hygiène

Les contrôles portent sur la vérification du respect des bonnes pratiques d'hygiène par le vendeur. Ils concernent les équipements (appareils de glaces « à l'italienne »), les installations et les conditions générales de préparation : nettoyage des cuves et des cylindres, utilisation correcte de produits de nettoyage, pratiques de mélange de préparations fabriquées à différents moments et formation du personnel, souvent saisonnier. Les produits font l'objet de prélèvements microbiologiques, l'hygiène et la qualité bactériologique des eaux de trempage des portionneurs à glaces, sources possibles de contamination bactérienne, font l'objet d'une attention particulière.

Températures de conservation

Les acteurs des différentes filières alimentaires doivent respecter les températures fixées par la réglementation ou, en l'absence de réglementation, celles fixées par le conditionneur sous sa responsabilité prescrites lors de la fabrication, du stockage, du transport et de la distribution. La date limite de consommation d'un produit, fixée par le fabricant, tient compte de ces températures.

Pour les denrées d'origine animale ou denrées alimentaires en contenant, les températures d'entreposage, de transport et de mise en vente sont fixées par l'arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant, et le règlement (CE) n°853/2004 du 29 avril 2004, fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale. Pour les autres denrées, les températures sont fixées par l'arrêté du 8 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant.

Le consommateur doit lui aussi respecter les températures indiquées sur les étiquettes des aliments préemballés lors du transport et de la conservation des denrées périssables.

Pour les denrées alimentaires préemballées, le conditionneur peut fixer, sous sa responsabilité, une température différente (sous réserve, pour les produits préemballés d'origine animale et denrées alimentaires en contenant, de ne pas dépasser la température fixée par le règlement (CE) n°853/2004).

Le tableau doit reprendre les libellés et températures réglementaires :

| Températures réglementaires au stade de la remise directe ou de la restauration collective | |
|--|---|
| Denrées surgelées, glaces, crèmes glacées et sorbets | - 18°C maximum |
| Viandes hachées et préparation de viandes congelées | - 18°C maximum |
| Produits de la pêche congelés | - 18°C maximum |
| Autres denrées congelées | - 12°C maximum |
| Denrées alimentaires très périssables d'origine végétale | + 4 °C maximum |
| Denrées alimentaires périssables | + 8 °C maximum |
| Viandes hachées et viandes séparées mécaniquement | + 2°C maximum |
| Abats d'ongulés domestiques | + 3°C maximum |
| | |
| Préparations de viandes, viandes de volaille y compris petit gibier, ovoproduits, lait cru destiné à la consommation en l'état | + 4°C maximum |
| Viandes d'ongulés domestiques, viande de gibier ongulé | + 7°C maximum pour les carcasses entières et pièces de gros +4°C maximum pour les morceaux de découpe |
| Repas élaborés à l'avance en liaison froide | + 3°C maximum |
| Plats cuisinés ou repas remis ou livrés chauds au consommateur | + 63°C minimum |

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous d'une direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).



Les loisirs

Les activités sportives

Les centre équestres

Comme tous les établissements d'enseignement contre rémunération d'activités physiques et sportives, les centres équestres sont soumis à certaines obligations.

Obligations générales

Les responsables, enseignants, encadrants, animateurs doivent être déclarés. Toute personne assurant la direction d'un établissement doit être titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le ministère de l'agriculture.

Les diplômes des moniteurs qualifiés doivent être affichés sur le lieu d'accueil.

Le responsable doit avoir souscrit une assurance responsabilité civile couvrant l'établissement, le personnel et les clients.

Les consignes d'hygiène et de sécurité (organisation des secours, assurance, etc.) doivent être portées à la connaissance du public et affichées en un lieu visible.

Une note doit être délivrée pour tout paiement supérieur à 25 € TTC.

Conseils

- Porter une tenue adaptée : vestes, gilets de protection, protège-épaules pour cavaliers, bottes ;
- Le port du casque de protection pour sports hippiques est très vivement recommandé pour les adultes et obligatoire pour les mineurs ;
- Les équipements de protection (casques, gilets de protection, protège-épaules, etc.) doivent être en bon état et porter le marquage «CE» ;
- Suivez les instructions du moniteur.

Et n'oubliez pas qu'un bon établissement est celui qui traite bien ses chevaux.

Fermes équestres

La ferme équestre est une exploitation agricole où l'on peut pratiquer une ou plusieurs activités équestres. L'exploitation doit posséder elle-même un élevage de chevaux.

La réglementation applicable est celle de la forme d'hébergement ou de restauration proposée, à laquelle s'ajoutent les formalités liées à la prestation équestre (consultez les fiches " la restauration – chez l'habitant" et "l'hébergement – chez l'habitant").

Les obligations générales s'appliquent aux fermes équestres (affichage du diplôme des moniteurs, règles de sécurité, consignes sanitaires, etc.).

L'exploitant doit être naisseur de chevaux, c'est-à-dire avoir, sur l'exploitation, une ou plusieurs juments mises régulièrement à la reproduction. L'exploitation doit avoir une surface fourragère suffisante pour pouvoir nourrir les chevaux.

La ferme équestre doit garder un caractère agricole prononcé (bâtiment, environnement).

Les activités sportives

Les parcours acrobatiques

Les parcours acrobatiques en hauteur sont des espaces d'activité ludique sécurisée permettant au pratiquant de cheminer en hauteur, de façon autonome et plus ou moins acrobatique, sur et/ou entre les arbres ou autres supports naturels ou non.

L'accrobranche fait partie des parcours acrobatiques en hauteur et consiste à réaliser l'escalade dans les arbres à l'aide d'équipements temporaires, pratique encadrée en permanence par une personne qualifiée (cf. ci-dessous).

La sécurité

Elle est assurée au moyen d'un équipement de protection individuelle (EPI) contre les chutes de hauteur (harnais, longe, connecteur, etc.) relié à une ligne de vie installée sur son parcours et au moyen de protections collectives (filets, matelas, balustrade, etc.).

Les différents dispositifs de protection (contre les chutes de hauteur ainsi que les chocs) ont pour but de limiter les conséquences des chutes ou des chocs. Pensez à vérifier avant le départ le bon état des équipements de protection individuelle (EPI) que vous utilisez, vérifiez la présence du marquage «CE» et assurez-vous d'avoir bien compris les consignes d'utilisation.

L'encadrement

Les conditions sont différentes selon que l'accès au parcours se déroule de façon autonome ou encadrée.

Les parcours acrobatiques autonomes

Il s'agit de parcours acrobatiques fixes en forêt dont l'accès est ouvert au public, sans encadrement ou accompagnement spécifique d'une personne pendant l'activité.

Le gestionnaire du parc est chargé d'informer les pratiquants sur les conditions d'utilisation des installations et de veiller à la surveillance du site. L'exploitant doit s'assurer que les personnes assurant l'information du public et la surveillance du site sont en nombre suffisant et possèdent les compétences suivantes :

- maîtriser l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) spécialisés pour cette activité ;
- accueillir les pratiquants, communiquer sur l'activité et informer le public sur les techniques utilisées et les consignes de sécurité à respecter ;
- mettre en œuvre les procédures permettant d'assurer la protection des personnes utilisant les différents ateliers ou parcours.

L'exploitation doit également veiller à ce que chaque établissement dispose du personnel possédant les compétences pour intervenir en hauteur pendant les jours et les horaires d'ouverture au public.

Pour les parcours acrobatiques accompagnés

Une personne assure la prise en charge d'un groupe et l'accompagne pendant l'activité. Les activités concernées regroupent notamment les pratiques d'accrobranche.

Pour l'accompagnateur l'une des qualifications suivantes est requise :

- le brevet d'État d'éducateur sportif (BEES), option escalade ou spéléologie ;
- le diplôme de guide de haute montagne ou d'aspirant guide du Brevet d'État d'alpinisme ;
- le diplôme de moniteur d'escalade du Brevet d'État d'alpinisme ;
- les différents brevets d'État possédant l'attestation de qualification et d'aptitude à l'enseignement et à l'encadrement professionnel de la pratique du canyon ;
- le brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien avec support technique escalade (dans la limite de ses prérogatives définies à l'annexe de l'arrêté du 4 mai 1995) ;
- le brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien de la jeunesse et des sports avec support technique spéléologie (dans la limite de ses prérogatives définies à l'annexe de l'arrêté du 4 mai 1995) ;
- le brevet d'État d'éducateur sportif, option activités physiques pour tous (BEESAPT) et conjointement le brevet fédéral «moniteur escalad'arbre» délivré par la fédération française de montagne et d'escalade ;
- le brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJEPS), spécialité «activités physiques pour tous» et conjointement le brevet fédéral «moniteur escalad'arbre» délivré par la fédération française de montagne et d'escalade ;
- le certificat de spécialisation «activités escalade» associé aux BPJEPS spécialités : «activités physiques pour tous », «activités nautiques», «activités gymniques, de la forme et de la force».

Lisez attentivement le règlement intérieur qui doit être affiché à l'accueil. Il doit comprendre au moins les informations suivantes :

- les consignes de sécurité : respectez-les ;
- les limites et restrictions d'utilisation ;
- les titres et diplômes du personnel ;
- l'attestation du contrat d'assurance en responsabilité civile ;
- le plan d'organisation de sécurité et de secours (identification des personnes responsables, numéros de téléphone d'urgence, cheminements à respecter, etc.).
- l'intérêt de souscrire une assurance individuelle accident qui est facultative, reste à l'initiative du pratiquant.

[En cas d'anomalies faisant courir un danger grave aux pratiquants, adressez-vous au maire, au préfet ou à la direction départementale de la protection des populations ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDPP ou DDCSPP\).](#)

Les activités sportives

A la montagne

La montagne est fréquentée par un nombre croissant d'amateurs qui s'adonnent à la randonnée pédestre, au vélo tout terrain, à l'escalade et à l'alpinisme, aux activités d'eau vive, de descente de canyon, de spéléologie.

Un milieu à risques

La montagne n'est pas un espace de loisirs organisé, balisé, sécurisé. Toutes ces activités se pratiquent sur des terrains parfois instables ou qui peuvent présenter de fortes pentes ou une altitude élevée, dans laquelle les phénomènes météorologiques évoluent très vite. La méconnaissance de leurs effets peut engendrer des conséquences graves pour les personnes non averties.

Beaucoup d'activités nécessitent un minimum de technique et d'entraînement : n'hésitez pas à recourir aux centres de formation ou aux écoles spécialisées. Un guide professionnel peut aussi être fort utile pour des expéditions un peu aventureuses. Une bonne formation vous permettra d'économiser des efforts et accroîtra votre sécurité.

En fonction des risques, ces activités peuvent nécessiter le port d'équipements de protection : casques, gilets de sécurité qui doivent être appropriés à votre taille, baudriers, cordes, mousquetons, etc. Tous ces équipements doivent être en bon état et marqués « CE ».

La randonnée pédestre

La France totalise un réseau de 180 000 km de sentiers balisés dont 60 000 de sentiers de grande randonnée (GR) et 120 000 km de promenades et randonnées (PR) que la Fédération Française de Randonnée Pédestre entretient grâce au bénévolat.

(Fédération Française de Randonnée Pédestre : centre d'informations : 01 44 89 93 93 / <http://www.ffrandonnee.fr/>).

- ✚ Comme pour la pratique de tous les sports, la marche suppose une bonne condition physique et de surcroît une réelle connaissance de ses propres limites.
- ✚ Portez des chaussures adaptées à la randonnée (plus grandes d'une taille à votre pointure habituelle afin de mettre de bonnes chaussettes). N'oubliez pas de prendre des vêtements de pluie, car en altitude, le temps peut changer très vite.
- ✚ Choisissez un bon sac à dos avec sangle ventrale.
- ✚ Des bâtons de marche peuvent aussi assurer votre progression dans les zones difficiles et vous éviter de chuter.

Les 10 règles minimales

- Étudiez votre itinéraire ! Prenez conseil auprès des organismes compétents.
- Munissez-vous de cartes bien détaillées de la zone que vous partez découvrir.
- Choisissez un parcours à votre niveau ! Sachez mesurer vos capacités physiques et techniques.
- Ayez un matériel adapté et apprenez à vous en servir. Munissez-vous d'un équipement de premier secours.
- Renseignez-vous sur la météo ! En prenant contact avec les répondeurs automatiques de la Météo-France.
- Prévenez quelqu'un de votre itinéraire et de l'heure approximative de votre retour.
- Partir seul augmente le risque. Donnez la préférence à un groupe comprenant une personne qui connaisse bien la montagne.
- N'hésitez pas à faire appel à un professionnel ! Pour vous guider ou vous conseiller lors d'un itinéraire difficile.
- Tenez compte du balisage, de la signalisation. Informez-vous avant votre départ.
- Sachez faire demi-tour ! En cas de difficultés ou de changement des conditions atmosphériques.

En cas d'accident, réagissez efficacement ! Gardez votre calme, analysez la situation.

Constatez l'état de la personne accidentée. Donnez ou faites donner l'alerte. Prévenez ou faites prévenir les C.R.S., la Gendarmerie, les Pompiers, le "Secours en Montagne" ou le "Secours Spéléologie".

Les baignades en rivière

Le long des rivières, baignez-vous de préférence en amont des villages.

Ne vous baignez pas pendant et après un orage : les eaux de ruissellement peuvent contaminer les rivières (de même pour la mer dans les zones urbanisées ou à l'embouchure des fleuves).

Baignez-vous dans la mesure du possible avec des chaussures plastique (il peut y avoir des objets tranchants au fond ou au bord de l'eau).

Les activités sportives

Les piscines

Afin de limiter les risques d'accident ou de noyade dans les piscines, il est important de connaître la réglementation existante ainsi que quelques conseils de prévention.

La réglementation sur la sécurité des piscines est différente selon le type d'équipement.

1. Les piscines ouvertes au public et d'accès payant

Il s'agit des piscines publiques ou privées, accessibles à tous les usagers par l'achat d'un billet, qui peut être spécifique ou non à la baignade (exemple des centres de remise en forme où le paiement peut correspondre à un ensemble de prestations offertes à la clientèle).

La sécurité dans ces établissements relève du Code du sport pour la sécurité des installations ainsi que du Code de la santé publique pour la qualité de l'eau et l'hygiène des locaux.

Elles doivent être surveillées constamment par du personnel qualifié titulaire d'un diplôme délivré par l'État.

2. Les piscines privées à usage familial

Ce sont les piscines installées chez les particuliers, réservées à un usage domestique. Selon le Code de la construction et de l'habitation, toute piscine enterrée non close privative à usage individuel doit être pourvue d'au moins un des quatre dispositifs de sécurité normalisés visant à prévenir le risque de noyade : abri, alarme, barrière ou couverture.

Les propriétaires qui ne satisfont pas à cette obligation encourent des sanctions pénales, notamment une amende de 45 000 €.

Attention ! Ces dispositifs ne remplacent pas la surveillance active et permanente des enfants par un adulte.

3. Les piscines privatives à usage collectif

Il s'agit des piscines situées principalement dans les campings, hôtels, villages et résidences de vacances. La piscine constitue une prestation annexe à l'activité principale de l'établissement touristique.

Elles ne sont pas soumises à l'obligation de surveillance à laquelle doivent satisfaire les piscines ouvertes au public d'accès payant, sauf si un enseignement d'activités aquatiques y est dispensé (apprentissage de la natation, cours d'aquagym, etc.).

Tout comme les piscines privées à usage familial, elles doivent être équipées d'au moins un des quatre dispositifs de sécurité normalisés visant à prévenir le risque de noyade: abri, alarme, barrière ou couverture.

Elles doivent par ailleurs respecter des exigences de sécurité particulières, notamment :

- Les sols ou les murs (bassin compris) ne doivent pas être dangereux, par exemple glissants ou abrasifs.
- Des affichages doivent informer les utilisateurs sur les précautions d'emploi de tout matériel mis à disposition.

- Les profondeurs minimales et maximales de chaque bassin doivent être affichées et lisibles depuis les plages et les bassins.
- Le fond d'un bassin doit toujours être visible, sinon il doit être immédiatement évacué.
- Les écumeurs de surface et les bouches de reprise des eaux doivent être en nombre suffisant et conçus de manière à ne pas aspirer tout ou partie du corps des utilisateurs. Les bouches de reprise des eaux doivent être munies de grilles et ne pas pouvoir être ouvertes par les usagers.
- Toute installation hydraulique (bouches de reprise des eaux, goulottes, générateurs de vagues artificielles) doit être pourvue d'un dispositif d'arrêt d'urgence du type « coup de poing », facilement accessible et visible.
- Les toboggans aquatiques, plongeoirs, machines à vagues, bassins à remous et courants d'eau artificiels font également l'objet de prescriptions de sécurité spécifiques.

4. Les piscines hors sol

En l'absence de réglementation spécifique, les piscines hors sol sont soumises à l'obligation générale de sécurité, selon laquelle *«les produits et les services doivent, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes»* (article L. 221-1 du Code de la consommation).

Compte tenu des noyades de jeunes enfants qui s'y produisent chaque année, toute baignade dans ces piscines doit se faire sous la surveillance constante d'adultes aptes à intervenir rapidement en cas de danger.

Il est également impératif de condamner l'accès à la piscine après la baignade.

Quelques recommandations, accessibles à tous, doivent être rappelées :

- Évitez les bains après un repas trop copieux ou trop arrosé.
- Posez à côté d'une piscine domestique une perche, une bouée et un téléphone pour alerter les secours le plus rapidement possible. Après la baignade, pensez à sortir tous les objets flottants, jouets, bouées, objets gonflables et à remettre en place le dispositif anti-noyade.
- Équipez les enfants de bouées, brassards ou maillots flotteurs.
- Apprenez-leur à nager le plus tôt possible.
- De manière générale, ne laissez jamais des enfants évoluer dans ou à côté d'un bassin sans la surveillance constante d'un adulte apte à intervenir en cas d'urgence.

En complément

Brochure éditée par l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES) « Se baigner sans danger » : pour y accéder, cliquer [ici](#).

Les activités sportives

Les mini-motos et les quads

Les mini-motos

Les mini-motos (*pocket bikes, dirt bikes, etc.*) sont des véhicules à deux roues de taille réduite, propulsées par un moteur thermique de cylindrée variable, voire un moteur électrique, pouvant atteindre des vitesses élevées. D'un prix modique, elles connaissent un succès commercial croissant mais peuvent être à l'origine d'accidents graves.

Les mini-motos peuvent-elles circuler partout ?

Les mini-motos sont des engins de loisir qui ne sont pas soumis au régime de la réception au sens du Code de la route et ne sont donc pas destinées à circuler sur les voies ouvertes à la circulation publique, mais sur des terrains spécialement conçus à cet effet (circuits agréés, terrains privés).

Qui peut utiliser une mini-moto ?

Bien que certains modèles de mini-motos ciblent un public très jeune, y compris des enfants, la loi interdit tout usage des mini-motos par un mineur de moins de 14 ans si l'engin peut dépasser la vitesse de 25 km/h. Il en est de même pour la location, sauf dans le cadre d'une association sportive agréée.

Les seules exceptions prévues à cette règle concernent un usage dans le cadre d'une association sportive agréée (FFM, UFOLEP).

Les propriétaires d'une mini-moto pouvant dépasser 25 km/h par construction doivent déclarer leur engin auprès de la préfecture afin de se voir délivrer un numéro d'identification. Ce numéro doit être gravé sur une partie inamovible du véhicule et également apparaître sur une plaque fixée en évidence.

(Télédéclaration possible sur le site "mon.service-public.fr" :
<https://mdel.mon.service-public.fr/declaration-mini-moto-mini-quad.html>)

Quelle sécurité ?

La taille réduite de ces machines rend leur utilisation délicate. Il convient donc de prendre le temps de se familiariser à leur maniement avant de les utiliser au maximum de leur capacité.

Les mini-motos doivent répondre aux exigences essentielles de sécurité prévues par la Directive "Machines" n°2066/42/CE. Ces exigences concernent notamment l'obligation de :

- protection des pièces mécaniques tournantes à plus de 360° (roues, chaînes) ;
- protection pour éviter les brûlures, l'absence d'arrêtes coupantes.

Le respect de ces exigences est attesté par la présence d'un marquage « CE » sur le produit.

Obligations des vendeurs et des loueurs

Les vendeurs et les loueurs de ces produits doivent prendre certaines précautions dont le non-respect peut entraîner des poursuites contentieuses.

Les distributeurs et les loueurs doivent clairement informer le consommateur sur les précautions d'emploi et notamment la restriction d'usage de ces véhicules.

Les distributeurs doivent s'assurer que les modèles qu'ils commercialisent sont conformes aux exigences essentielles de sécurité prévues par la Directive n°2006/42/CE "Machines" précitée. Pour attester de cette conformité, les engins doivent donc porter le marquage « CE ».

Dans le cas d'engins capables de dépasser la vitesse de 25 km/h par construction, le loueur qui met à disposition de ses clients un circuit doit disposer d'un terrain "adapté".

Les obligations d'information des professionnels sont rappelées dans la "charte" annexée au décret n° 2009-911 du 27 juillet 2009, dont un exemplaire doit être obligatoirement remis aux acheteurs ou locataires d'une mini-moto.

Quelles sanctions ?

Tout utilisateur d'une mini-moto sur une voie ouverte à la circulation publique est passible des sanctions prévues à l'article R.321-4 du Code de la route (contravention de 5ème classe, soit 1 500 €).

Les distributeurs de mini-motos peuvent être poursuivis s'ils n'ont pas clairement indiqué aux consommateurs les restrictions de ces véhicules, vendu un modèle pouvant dépasser 25 km/h à un mineur, ou si les modèles en vente ne sont pas conformes aux exigences de sécurité (notamment celles prévues par la Directive "Machines").

Les loueurs peuvent également être poursuivis s'ils proposent des mini-motos dépassant 25 km/h à des mineurs de moins de 14 ans (hors encadrement spécifique par une association sportive agréée) ou, quel que soit l'âge de l'utilisateur sur un circuit inadapté.

Les auteurs de message publicitaire faisant croire à tort aux consommateurs qu'ils peuvent conduire ces engins sur la voie publique ou qu'ils peuvent être utilisés par des mineurs de moins de 14 ans pourront être poursuivis pour publicité mensongère.

Les véhicules circulant sur la voie publique peuvent être saisis et confisqués par les forces de l'ordre.

En cas d'accident, les assureurs peuvent invoquer la méconnaissance de ces restrictions d'usage par les utilisateurs pour refuser d'indemniser les conséquences du préjudice subi par le propriétaire de l'engin mais aussi des dommages causés aux tiers.

Lors de l'achat d'une mini-moto :

- assurez-vous de la présence du marquage « CE » ;
- vérifiez les éléments de protection ;
- équipez-vous de protections individuelles (casque, gants et vêtements renforcés) ;
- faites-vous expliquer en détail le maniement de l'engin ;
- exigez l'exemplaire de la « charte » qui doit vous être remise ;
- n'utilisez pas votre engin sur la voie publique ou ailleurs que sur un terrain adapté ;
- vérifiez que vous êtes couvert par une assurance.

Une mini-moto peut vous être proposée en cadeau dans une loterie, sur un stand de foire ou fête foraine, etc. Avant de l'accepter, réfléchissez et vérifiez que vous pourrez l'utiliser en toute légalité !

Les quads

Le quad est un engin tout terrain à moteur, utilisé par les particuliers et parfois proposé à la location comme loisir sportif. Son utilisation n'est pas sans poser certains problèmes.

Il existe quatre types de quads :

- le quad de sport et de compétition ;
- le quad loisirs ;
- le quad utilitaire ;
- le quad enfant (dès 5 ans chez certains constructeurs).

Les quads comportent tous 4 roues de taille basse à larges pneus. La cylindrée du moteur varie de 50 à 650 cm³ (mais il existe aussi des quads électriques), le poids entre 100 et 400 kg.

Quelle réglementation ?

Il faut distinguer les quads réceptionnés (homologués "route") des quads non réceptionnés. Cette distinction a des conséquences quant aux conditions de location de ces véhicules.

- Les premiers sont soumis à l'arrêté du 2 mai 2003, relatif à la réception et à la réglementation technique des véhicules à moteur à deux ou trois roues et des quadricycles à moteur et de leurs systèmes et équipements. Ce texte permet aux quads d'être réceptionnés au titre du Code de la route pour pouvoir être utilisés sur les voies ouvertes au public.
- S'agissant des modèles de quads non soumis à réception (non homologués), ils sont strictement interdits sur les voies ouvertes au public et le Code de la route (article L. 321-1-1) prévoit pour ceux atteignant une vitesse supérieure à 25 km/h, des restrictions particulières.

Quads non homologués

Les quads non homologués pouvant atteindre une vitesse de 25 km/h sont exclusivement destinés à un usage sur des terrains adaptés. Ils sont interdits sur les voies non ouvertes à la circulation publique (routes, chemins forestiers, pistes, etc)

Des règles particulières sont également à observer concernant les mineurs :

- pas de vente aux mineurs ;
- pas de location ou mise à disposition à des mineurs âgés de moins de 14 ans (sauf dans le cadre d'une association sportive agréée FFM, UFOLEP).

Enfin, une déclaration du véhicule par son propriétaire doit être faite auprès de la préfecture qui délivre un numéro d'identification à graver sur une partie inamovible du véhicule et à apposer sur une plaque fixée en évidence sur le véhicule (cette plaque pourra être retirée dans le cadre d'une pratique sportive).

(Télédéclaration possible sur le site "mon.service-public.fr" :
<https://mdel.mon.service-public.fr/declaration-mini-moto-mini-quad.html>)

Les risques occasionnés par une pratique sur des voies non ouvertes à la circulation publique ou sur des terrains qui ne seraient pas adaptés ne sont pas assurés par les compagnies d'assurance.

Quads homologués

En revanche, les quads homologués sont aptes à emprunter la voie publique. Ils doivent posséder une plaque d'immatriculation. Mais, pour les conduire, vous devez être titulaire du permis de conduire (BSR ou permis AM, A, A1 ou B selon la puissance du véhicule).

Quelle sécurité ?

Les quads homologués répondent à des exigences de sécurité définies pour leur réception, les quads non homologués étant pour leur part soumis à la Directive "Machines" (Directive n° 98/37/(CE)), qui intègre également des prescriptions de sécurité.

La sécurité des véhicules passe essentiellement par la protection des parties chaudes (risques de brûlures) et des pièces tournantes. Ceci, afin d'éviter que des parties du corps de l'utilisateur, ou des vêtements flottants n'entrent en contact ou ne s'enroulent autour des éléments mécaniques tournants du quad.

Les quads disposent en général de protections efficaces permettant d'assurer la sécurité du conducteur. La conception de caches enveloppant les quatre roues du véhicule en intégrant un marche-pied en un seul bloc met hors de contact le pied du chauffeur avec les pneumatiques. De plus, les parties tournantes (chaîne et arbre de transmission) se situant sous le véhicule et le pilote étant haut placé sur le quad, la probabilité de contact est réduite avec l'apposition de ce carénage enveloppant.

Il demeure que ces engins restent dangereux. La conception de ces engins avec essieu arrière fixe sans différentiel rend leur maniement difficile en cas de virage, le quad ayant tendance à poursuivre sa trajectoire en ligne droite. Il est généralement prévu pour être utilisé par le seul conducteur. Les risques principaux sont la perte de contrôle, la chute, les projections diverses, le retournement de l'engin, en raison de l'instabilité du véhicule. Il convient d'adapter sa vitesse à la nature du terrain (virages, pente, conditions d'adhérence, etc.).

Si vous louez un quad sur un circuit

Les quads mis en location sont en général très récents : le renouvellement fréquent des flottes de véhicules loués est un facteur positif pour garantir la sécurité des utilisateurs et empêcher ainsi l'utilisation de véhicules défectueux ou obsolètes.

S'il s'agit de modèles non homologués, ils doivent être conformes à la Directive "Machines" et de ce fait porter un marquage « CE ».

Exigez l'exemplaire de la "charte" qui doit vous être remis.

Les consignes de sécurité d'utilisation du quad doivent être clairement affichées :

- port d'éléments de protection individuelle ;
- port de vêtements adaptés et interdiction des vêtements flottants ;
- interdiction de fumer et de conduire sous l'influence de l'alcool.

Respectez les consignes délivrées par le personnel, l'affichage et les prescriptions des notices d'utilisation des véhicules. En cas de comportement dangereux, vous risquez l'expulsion du circuit.

Si vous louez un quad pour une promenade

Vérifiez que les quads qui vous sont proposés sont des modèles homologués pour la circulation sur les voies ouvertes au public.

Informez-vous en mairie sur la possibilité de traverser certains espaces naturels avec un engin motorisé, certains sites sont protégés.

- ✚ La conduite d'un quad demande un temps d'adaptation et une initiation spécifique, prenez donc le temps de vous familiariser avec ce type d'engins, si possible sur un circuit dédié à l'apprentissage ;
- ✚ Informez-vous des risques liés à la conduite d'un quad ;
- ✚ Refusez d'utiliser un quad si les protections des parties chaudes ou tournantes sont manquantes ou abîmées ;
- ✚ Utilisez le quad sur les circuits prévus à cet effet.

Les activités sportives

Le vélo

La sécurité des bicyclettes

Les bicyclettes doivent satisfaire à des exigences essentielles de sécurité afin de prévenir les risques de blessure ou d'accident liés à leur utilisation.

Toute bicyclette doit être livrée montée, réglée et accompagnée d'une notice rédigée en français, contenant notamment les indications nécessaires à son entretien.

Le niveau extrême de fixation de la selle et de la potence du guidon doit être matérialisé par un repère permanent.

Les bicyclettes doivent également être munies d'un appareil avertisseur et des équipements d'éclairage exigés par le Code de la route, si elles sont destinées à être utilisées de nuit ou dans des conditions de visibilité réduite. Les piles, lorsqu'elles sont indispensables au fonctionnement de l'éclairage, doivent être fournies.

Le respect de ces exigences est attesté par la présence obligatoire sur les bicyclettes de la mention «Conforme aux exigences de sécurité».

Les bicyclettes à assistance électrique sont soumises aux mêmes exigences, auxquelles s'ajoute le respect de règles supplémentaires, en raison de la présence d'une batterie et d'un chargeur :

- présence du marquage relatif au recyclage de la batterie (logo accompagné du symbole chimique du matériau entrant dans la composition de la batterie : Hg pour le mercure, Cd pour le cadmium et Pb pour le plomb) ;
- présence du marquage de conformité « CE » sur le chargeur de la batterie.

Attention : si l'assistance au pédalage peut se déclencher indépendamment de l'action de pédalage ou si elle reste enclenchée au-delà de 25 km/h, ce deux-roues n'est pas considéré comme une bicyclette.

Il doit alors être commercialisé :

- comme un cyclomoteur (procédure de « réception « CE » » par un organisme agréé) en précisant notamment que sa conduite nécessite le port d'un casque homologué, la détention du BSR et qu'il y a une obligation d'assurance.
- -ou comme un engin motorisé non-réceptionné assimilable à une mini-moto (directive « Machines ») en indiquant qu'il ne peut circuler sur les voies ouvertes au public.

Ces obligations s'imposent pour la vente, la location et la mise à disposition gratuite des bicyclettes.

La sécurité des casques

Les casques utilisés pour la pratique du cyclisme sont destinés à protéger l'utilisateur contre les chocs susceptibles de provoquer des lésions irréversibles.

Ils sont soumis aux dispositions du code du sport (articles R. 322–27 à R. 322-38) relatif à la prévention des risques résultant de l'usage des équipements de protection individuelle (EPI) pour la pratique sportive ou de loisirs.

Ils doivent également satisfaire, avant leur mise sur le marché, aux dispositions réglementaires :

- déclaration de conformité «CE». Ce marquage, délivré par un organisme habilité, indique que le produit est conforme aux exigences essentielles de sécurité ;
- documentation technique ;
- attestation d'examen «CE» de type.

Ils doivent porter le marquage «CE» indiquant que le produit est conforme aux exigences essentielles de sécurité et être accompagnés de la notice d'information du fabricant, rédigée en langue française, précisant les conditions de stockage, d'emploi, d'entretien et toute information nécessaire pour une bonne utilisation.

A la plage

Bien choisir sa plage

Pour pouvoir profiter des bienfaits du bord de mer et du plaisir de la plage en toute quiétude, il vous appartient de respecter attentivement les consignes de sécurité et conseils de prudence.

Choisissez, si possible :

- une plage surveillée ;
- baignez-vous exclusivement dans les limites de la zone autorisée ;
- tenez compte des conditions météorologiques et géographiques de la région où vous vous trouvez ;
- évitez d'utiliser cerfs-volants, boomerangs etc., sur la plage non équipée d'une zone spécifique.

Le régime juridique du littoral

La loi "littoral" du 24 janvier 1986 prévoit que l'accès aux plages est en règle générale libre et gratuit, car les plages sont en majeure partie la propriété du domaine public. Cet accès peut être limité pour des raisons de sécurité, de défense nationale ou de protection de l'environnement.

La gestion des plages littorales peut être confiée par concession aux collectivités locales (décret 2006-608 du 26 mai 2006). Celles-ci ont la faculté de la sous-traiter à des plagistes et à d'autres prestataires de service qui ne peuvent occuper plus de 20 % de la plage (en longueur et surface) si celle-ci est naturelle et 50 % si elle est artificielle.

Cependant, les concessions doivent prévoir un espace d'une largeur significative et définie pour la libre circulation tout le long de la mer (art. 30 de la loi).

Les clubs de plage

Les clubs de plage sont tenus d'afficher les prix à l'heure, à la journée ou le tarif des différents forfaits proposés. Les tarifs sont affichés de manière claire et lisible à la caisse ou au lieu de réception de la clientèle.

Si les clubs de plage mettent à la disposition des enfants des aires collectives de jeux, ils doivent en respecter la réglementation.

Les moniteurs

Les diplômes des moniteurs doivent être clairement affichés.

Les titres de championnat obtenus par un moniteur constituent, certes, une indication intéressante, mais ils ne garantissent pas à eux seuls l'aptitude à l'enseignement.

La qualité des eaux de baignade

Les sites internet des ministères chargés de la santé et des sports et de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire délivrent des informations sur :

- les résultats des analyses réalisées par les services départementaux du ministère chargé de la santé (eau de mer et eau douce) ;
- une analyse des causes de pollution des baignades non conformes et les actions engagées ou projetées par les communes concernées pour y remédier ;
- les coordonnées des services à contacter en cas de problème.

Pour tout renseignement ou problème, connectez-vous sur les sites suivants :

<http://www.sante.gouv.fr/>

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/>

Les résultats de la qualité des eaux de baignade doivent être affichés sur les plages et en mairie.

Les cartes et les documents relatifs aux eaux de baignade peuvent être obtenus auprès des ministères chargés de la santé et des sports et de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire, des préfetures et des mairies.

Les articles nautiques destinés aux enfants

Parmi les articles nautiques destinés aux enfants, on distingue ceux destinés à assurer leur sécurité et ceux qui n'ont pas cette vocation.

Les gilets portés en permanence et destinés à la navigation côtière (voilier, pédalo, etc.) protègent de la noyade. Ils doivent porter le marquage « CE » prévu par la réglementation applicable aux équipements de protection individuelle.

Les brassards de natation sont de simples aides à la flottabilité. Ils ne dispensent aucunement de laisser les enfants sous la surveillance d'un adulte. Ces équipements doivent satisfaire aux exigences essentielles de sécurité, être revêtus du marquage « CE » et vendus avec une notice d'emploi.

Les petits bateaux et la plupart des bouées gonflables sont des jouets destinés à être utilisés en eau peu profonde, là où l'enfant a pied. Ces articles doivent porter le marquage « CE » prévu par la réglementation applicable aux jouets, ainsi que l'étiquetage : « ATTENTION ! À n'utiliser qu'en eau où l'enfant à pied et sous surveillance ».

Les palmes et les tubas, ainsi que les articles de loisirs flottants gonflables dérivés des grosses bouées ou des matelas pneumatiques (boudins, îles, planches à vague, articles enfourchables, fauteuils, etc.) qui sont destinés à être utilisés en eau profonde, sont réservés aux nageurs et sont soumis à l'obligation générale de sécurité. A ce titre, ils doivent être accompagnés d'avertissements sur les risques liés à leur utilisation.

Les bouées siège sont destinées à supporter les très jeunes enfants sur l'eau sous la surveillance rapprochée d'un adulte. Elles sont soumises à l'obligation générale de sécurité.

La distinction entre les différentes catégories d'articles nautiques ne se fait pas sur la présentation ludique ou pas, mais uniquement sur la conception des produits :

- respectez les avertissements apposés sur ces articles ;
- lisez attentivement les notices qui accompagnent ces articles avant toute utilisation ;
- un jouet nautique n'est pas destiné à l'apprentissage de la natation. Il n'est pas non plus un équipement de protection individuelle destiné à assurer la sécurité de vos enfants en bord de mer.

N'oubliez pas qu'il est formellement déconseillé de laisser des enfants ne sachant pas nager jouer dans des embarcations gonflables, même en eau peu profonde.

Ne laissez pas des enfants sans surveillance jouer à côté ou dans les petites piscines gonflables.

Attention aux vents, aux courants et aux marées.

Un impératif : dans et au bord de l'eau, **ne laissez jamais un enfant sans surveillance rapprochée.**

Les fonds sont parfois irréguliers, l'enfant peut s'éloigner de la berge et perdre pied.

Les aires de jeux

Une aire collective de jeux est un espace dans lequel sont installés, de manière permanente, des équipements réservés à des enfants de moins de 14 ans et destinés à être utilisés à des fins de jeu dans un cadre collectif.

On peut trouver des aires collectives de jeux dans de nombreux lieux : jardins publics, écoles, crèches, centres de loisirs, restaurants, centres commerciaux, parcs ou salles de loisirs, résidences d'habitat collectif, campings, hôtels, chambres d'hôtes, gîtes, de loisirs, colonies de vacances, plages, parcs aquatiques, etc.

Les aires de jeux permettent l'épanouissement et le développement des enfants mais présentent certains risques : chutes, coincements, coupures, etc. Elles doivent donc respecter des exigences de sécurité réglementaires, afin de ne pas présenter de risques pour la sécurité et la santé des utilisateurs, dans le cadre d'une utilisation normale ou raisonnablement prévisible.

Exigences concernant l'environnement et l'aménagement de l'aire

- A l'entrée de l'aire, les coordonnées du gestionnaire de l'aire de jeux doivent être affichées.
- Sur, ou à proximité de chaque équipement, la tranche d'âge à laquelle il est destiné et les avertissements sur les éventuels risques liés à son utilisation doivent être indiqués, au besoin au moyen de pictogrammes.
- L'aire de jeux doit être séparée de tout élément, naturel ou artificiel, susceptible de mettre en danger les utilisateurs des jeux : voies routières, parcs de stationnement, cours et plans d'eau, terrains de jeu de boules, etc.
- Les plantes et arbres doivent être choisis pour ne pas provoquer d'empoisonnements ou de blessures.
- L'hygiène des bacs à sable doit être vérifiée.

Exigences relatives à la conception et à l'entretien des équipements de jeux

- Tout obstacle ne faisant pas partie du jeu ou de la zone de sécurité doit être supprimé (entre 1,5 et 2,5 mètres autour du jeu).
- Les zones à risques (balançoires, tourniquets, etc.) doivent être matérialisées.
- Les zones sur lesquelles les enfants sont susceptibles de tomber, lorsqu'ils utilisent les équipements, doivent être revêtues de matériaux amortissants appropriés et non dégradés.
- Les équipements de jeux doivent être fixés de manière permanente et leur stabilité doit être périodiquement contrôlée.
- Tout risque d'infection ou de noyade, pour les jeux utilisant de l'eau, doit être écarté.
- Les adultes doivent pouvoir accéder à tous les endroits du jeu où un enfant est susceptible de se trouver.

La DGCCRF fait également les recommandations suivantes, à la portée de tous

- Avant d'orienter les enfants sur les jeux, regardez les panneaux d'affichage pour prendre connaissance des tranches d'âge recommandées et des éventuels risques liés à l'utilisation des équipements.
- Retirez des enfants les vêtements, parties de vêtements ou tous éléments qui pourraient provoquer blessures ou étouffements (cordons, écharpes, foulards, bijoux). Les casques à sangles (vélo, roller) sont également à éviter.
- Prenez le temps de regarder les jeux sur lesquels les enfants évoluent : un simple et rapide examen visuel permet souvent de repérer les plus grands dangers : clous ou vis saillants, échardes, sol de réception troué, glissière de toboggan brûlante sous l'effet du soleil, équipement mal fixé, etc.
- De manière générale, ne laissez jamais un enfant évoluer sur une aire de jeux sans surveillance.

Les discothèques et cabarets

Les prix des discothèques, cabarets et autres établissements, etc., sont libres.

L'affichage des prix

La réglementation impose aux établissements qui offrent des installations ou divertissements, tels que spectacles et musique, d'afficher, lisiblement et d'une manière visible de l'extérieur, les prix des prestations suivantes :

- billet d'entrée et, si le prix de celui-ci comprend une boisson, sa nature et sa contenance ;
- une boisson sans alcool (nature et contenance) ;
- une boisson alcoolisée servie au verre (nature et contenance) ;
- une bouteille de whisky (marque et contenance) ;
- une bouteille de vodka ou de gin (marque et contenance) ;
- une bouteille de champagne (marque et contenance).

Bon à savoir

L'accès ne peut être discriminant.

Les discothèques et cabarets ne peuvent interdire l'accès de leur établissement à un consommateur pour un motif discriminatoire fondé sur l'origine, le sexe, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, une nation, une race, une religion, etc., (article 225-1 du Code pénal).

Le prix du vestiaire

Le prix du vestiaire doit être affiché à l'intérieur de l'établissement.

Si le vestiaire est obligatoire et payant, son prix doit être clairement affiché dès l'entrée de l'établissement pour la bonne information du consommateur.

Photographie : Fotolia.com