

■ Déplacements et voyages

Voyager

En autocar

En avion

En bateau

En covoiturage

En taxi, VTC, véhicule LOTI ou en moto pro

En train

En voiture : louer un véhicule

L'autoroute

Autoroute

En cas de panne

Coffrets cadeaux

Voyages et séjours à forfait



Voyager en autocar



Le règlement (CE) n°181/2011 définit les droits des passagers voyageant par autobus ou autocar dans l'Union européenne. Cette réglementation est applicable dans son intégralité :

- à des services réguliers destinés à des catégories non déterminées de passagers, lorsque la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un Etat membre ;
- et lorsque la distance prévue à parcourir dans le cadre du service est supérieure ou égale à 250 km.

Avant le voyage

La réservation s'effectue soit à l'agence de la Compagnie soit sur son site internet.

L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes, qui entre en vigueur le 1er juillet 2017, garantit au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport. Il assure notamment :

- des règles communes d'affichage des prix ;
- l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation ;
- une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts.

Pendant le voyage

Se présenter 30 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet. L'embarquement n'est plus garanti 15 minutes avant le départ.

- Les animaux ne sont pas admis, à l'exception des chiens guides d'aveugle ou d'assistance. Peuvent éventuellement être admis les animaux domestiques de petite taille convenablement enfermés, ainsi que les chiens muselés et tenus (se renseigner auprès du transporteur).

L'enregistrement des bagages en soute est possible. Les bagages doivent être dûment étiquetés au nom, prénom et adresse du voyageur.

A noter

Le nombre, la dimension et le poids des bagages sont limités, certains objets ou produits sont interdits dans les bagages (à main comme en soute). Se renseigner auprès de la compagnie.

Lors des changements d'autocars, des correspondances et des passages en douane, les bagages sont sous la responsabilité du passager.

En cas de problème

Annulation ou retard du fait du transporteur

En cas d'annulation, de surréservation ou de retard(*) important (plus de 120 minutes), le transporteur doit informer le passager qui a alors le choix entre :

- la poursuite du voyage ou le réacheminement dans des conditions comparables et les meilleurs délais ;
- le remboursement du prix du billet dans un délai de 14 jours.

En outre en cas d'annulation ou de retard(*) de plus de 90 mn pour un voyage dont la durée prévue excède 3 heures, le transporteur doit offrir gratuitement au passager des collations, repas ou rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente ou de retard, et pour autant qu'il y en ait à bord du bus ou dans la station ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés.

Pour en savoir plus

Articles 19 à 21 du règlement (CE) n°181/2011.

du fait du voyageur

Le transporteur n'est pas tenu de rembourser l'acheteur.

À noter : en achetant son billet avec certaines cartes de crédit (Visa Premier, Gold Mastercard, etc.) le voyageur bénéficie d'une assurance annulation sous condition.

Détérioration ou perte des bagages

En cas de perte ou dégradation d'un bagage due à des accidents, informer la compagnie (lettre avec accusé de réception en joignant l'original du titre de transport).

L'indemnisation est de droit, son montant maximal ne peut être inférieur à 1 200 € par bagage.

Accident

- Le transporteur fournit une assistance raisonnable et proportionnée portant sur les besoins concrets immédiats des passagers à la suite de l'accident : hébergement, nourriture, vêtements, transport et facilitation des premiers secours.
- L'assistance fournie ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.
- L'indemnisation éventuelle est déterminée par le juge en l'absence d'accord.

Pour en savoir plus

Articles 7 et 8 du règlement (CE) n°181/2011.

()Le retard s'entend comme « la différence de temps entre l'heure à laquelle le service régulier devait partir - d'après l'horaire publié - et l'heure de son départ réel » (la notion de retard ne s'applique donc qu'uniquement au départ et non pas à l'arrivée).*

Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Droit au voyage

À noter, 2 exceptions :

1. Si la sécurité à bord n'est pas assurée.
 2. Ou si le véhicule ou les infrastructures (arrêts, stations d'autocars, etc.) ne permettent pas un voyage dans des conditions sûres et réalisables sur le plan opérationnel.
- Le handicap ou la mobilité réduite ne peuvent fonder un refus d'embarquer.
 - Aucun supplément ne peut être demandé pour ces motifs.

Le transporteur doit être informé au moins 36 heures avant le départ des besoins particuliers du voyageur.

Le voyage

Le voyageur se présente à l'endroit indiqué, au moins 30 minutes avant le départ (sauf accord spécifique entre le transporteur et le passager).

Transporteurs et gestionnaires de stations fournissent gratuitement une assistance aux personnes à mobilité réduite.

Indemnisation pour les fauteuils roulants et les autres équipements de mobilité

La perte ou la détérioration est indemnisée par le transporteur ou l'entité gestionnaire de station qui en est responsable. Elle équivaut au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement.

Pour en savoir plus

Chapitre III du règlement (CE) n°181/2011.

Mineurs

Se renseigner auprès de la compagnie, le plus souvent :

- pour voyager, les mineurs de moins de 16 ans doivent être obligatoirement accompagnés de la personne détentrice de l'autorité parentale ;
- pour les trajets internationaux, les mineurs entre 16 et 18 ans non accompagnés de la personne détentrice de l'autorité parentale sont uniquement acceptés à bord s'ils disposent des documents nécessaires pour le franchissement des frontières (carte d'identité ou passeport).

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).
- **Dans un second temps**, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : cf. rubrique « résoudre un litige ».

Dans tous les cas, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme Voyage (MTV), chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal (voir également la fiche relative à la médiation) ; les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son site internet : <http://www.mtv.travel/>

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

Voyager en avion



Le Règlement (CE) n° 261/2004 définit les droits des passagers aériens victimes d'une annulation, d'un retard ou d'un surbooking. Cette réglementation est applicable aux vols :

- au départ d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, quelle que soit la compagnie ;
- effectués par une compagnie européenne à destination d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse.

Avant le voyage

Le droit national (arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes, qui entre en vigueur le 1er juillet 2017) et le droit communautaire (article 23 du règlement (CE) n° 1008/2008) garantissent au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations selon les différents modes de transport. Ils assurent notamment :

- des règles communes d'affichage des prix pour l'ensemble des modes de transports ;
- l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation et dès l'étape de présentation des différentes offres sur les sites de comparateurs en ligne ; en particulier, le prix affiché doit être celui accessible avec le mode de paiement le plus couramment utilisé ;
- un encadrement des annonces de réductions de prix subordonnées à l'utilisation d'un moyen de paiement donné ;
- une information systématique du consommateur sur les taxes/redevances que les agences de voyage et les compagnies aériennes doivent rembourser si le transport n'a pas lieu (et ce, que le voyage soit annulé ou que le passager y renonce) ;
- la remise d'une note aux consommateurs leur garantissant une transparence sur le prix total à payer, avec la faculté pour les opérateurs d'opter pour un format dématérialisé.

A noter

Vérifiez les règles applicables aux bagages :

- des frais peuvent être facturés pour les bagages en soute ; ils doivent être indiqués dès le début du processus de réservation.
- la dimension et le poids des bagages sont limités, certains objets ou produits sont interdits dans les bagages (à main comme en soute).

Liste des compagnies aériennes dangereuses

Le nom de la compagnie aérienne qui réalise le vol doit être communiqué à l'avance au passager.

Les compagnies jugées dangereuses font l'objet d'une interdiction ou d'une restriction d'exploitation à l'intérieur de l'Union européenne. Consultez la liste de ces compagnies.

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 :

- l'enregistrement en ligne : enregistrer sur le site internet de la compagnie généralement 24h avant le vol puis imprimer votre carte d'embarquement ;
- les bornes libre service : scanner la pièce d'identité, insérer la carte bancaire (celle qui a servi au paiement du billet) ou saisir le numéro de billet électronique ou de réservation ;
- les guichets des agences ;
- l'enregistrement peut se faire au même guichet que celui de l'enregistrement des bagages.

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.

De plus, dans tous les cas, 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.

Si vous optez pour un réacheminement, la compagnie aérienne doit prendre en charge l'ensemble de vos frais d'hôtel et de restauration, jusqu'à votre arrivée à destination finale. Vous avez également le droit à deux appels téléphoniques. En revanche, si vous choisissez le remboursement de votre billet d'avion, la compagnie aérienne est alors libérée de son obligation de prise charge de vos frais d'hôtel et de restauration.

Enfin, dans les deux cas, la compagnie aérienne est tenue de vous verser une indemnisation forfaitaire de :

Vols de moins de 1500 km	250 € (125 € si le retard ne dépasse pas 2h)
Vols intracommunautaires ou autres vols de 1500 à 3500 km	400 € (200 € si le retard ne dépasse pas 3h)
Autres vols de plus de 3500 km	600 € (300 € si le retard ne dépasse pas 4h)

L'indemnisation n'est pas due dans 3 cas :

- 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 ;
- en cas de circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.).

Il incombe au transporteur aérien effectif de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation d'un vol ainsi que le délai dans lequel il l'a fait.

A noter, en achetant son billet avec certaines cartes de crédit (Visa Premier, Gold Mastercard, etc.), le voyageur bénéficie d'une assurance annulation sous condition.

Retards

Sauf circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.), le passager qui subit un retard de plus de 3h à l'arrivée a les mêmes droits qu'en cas d'annulation notamment en terme d'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.

Si le retard au départ est d'au moins 5 heures, et seulement si le passager renonce à son voyage, il est en droit de se faire rembourser son billet d'avion, et éventuellement, de demander la prise en charge du vol retour vers son point de départ initial (cas d'un vol au départ d'une escale de correspondance).

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. Si pendant la période d'absence de votre bagage vous avez dû acheter des produits de première nécessité (produits d'hygiène, sous-vêtements, etc.), vous pouvez en demander le remboursement à la compagnie aérienne sur présentation des factures ;
- 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. Des plafonds indemnitaires spécifiques s'appliquent. Vous avez toutefois la possibilité, moyennant supplément, d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt.

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.

Pour faciliter cette assistance, il est recommandé de signaler ses besoins à l'avance.

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).
- **Dans un second temps**, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : cf. rubrique « résoudre un litige ».

Pour les demandes d'indemnisation et/ou droit à assistance, il est aussi possible de déposer directement en ligne une réclamation auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), seule autorité compétente pour sanctionner l'opérateur.

Dans tous les cas, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme Voyage (MTV), chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal (voir également la fiche relative à la médiation) ; les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son site internet : <http://www.mtv.travel/>

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

Voyager en bateau



Les passagers sont protégés par le règlement (CE) n° 1177/2010 qui s'applique aux passagers qui utilisent des services de transport de passagers, lorsque le port d'embarquement ou celui de débarquement se situe au sein de l'Union européenne (UE) et aux passagers qui participent à des croisières lorsque le port d'embarquement est situé sur le territoire de l'UE.

Exceptions

Il ne s'applique pas aux passagers qui voyagent :

- sur des navires autorisés à transporter jusqu'à douze passagers ;
- sur des navires dont l'équipage ne comprend pas plus de trois personnes ou lorsque la distance du service est inférieure à 500 mètres ;
- dans le cadre d'excursions ou de visites touristiques ;
- sur des navires qui ne sont pas propulsés par des moyens mécaniques et sur des navires historiques, autorisés à transporter jusqu'à 36 passagers.

Avant le voyage

La réservation s'effectue soit à l'agence de la Compagnie soit sur son site internet.

L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes, qui entre en vigueur le 1er juillet 2017, garantit au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport. Il assure notamment :

- des règles communes d'affichage des prix ;
- l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation ;
- une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts.

Pendant le voyage, embarquement :

- sans voiture, il est conseillé de se présenter entre 30 et 60 minutes avant le départ ;
- avec voiture, il est conseillé de se présenter au moins 1 h 30 avant le départ, 2 h les jours de grand départ.

Droits en cas d'interruption de voyage

En cas d'annulation ou de départ retardé d'un service de transport de passagers :

- le transporteur informe les passagers de la situation dans les plus brefs délais, au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue. Le cas échéant, les transporteurs informent également les passagers de l'heure estimée de départ et de l'heure estimée d'arrivée, dès que ces informations sont disponibles ;
- en cas d'annulation du départ ou si celui-ci est retardé de plus de 90 minutes, les passagers se voient offrir gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente ;
- si un séjour d'une nuit devient nécessaire, le transporteur offre, si possible, un hébergement gratuit aux passagers. Le transporteur peut limiter le coût total de l'hébergement à 80 € par nuit et par passager, pour un maximum de trois nuits.

Lorsqu'un départ est annulé ou retardé de plus de 90 minutes, les passagers doivent se voir offrir immédiatement de choisir entre un réacheminement vers la destination finale dès que possible et sans supplément ou le remboursement du prix du billet et, s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit vers le point de départ initial. Le dédommagement est compris entre 25 et 50 % du prix du billet. La variation jouera selon l'ampleur du retard et la durée initiale du voyage.

Indemnisation

Outre le transport, les passagers peuvent également demander une indemnisation au transporteur en cas de retard à l'arrivée à la destination finale. Les indemnisations minimales sont équivalentes à 25 % du prix du billet en cas de retard d'au moins :

- une heure dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est inférieure ou égale à quatre heures ;
- deux heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est comprise entre quatre et huit heures ;
- trois heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à huit heures, mais n'excède pas 24 heures ;
- six heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à 24 heures.

Si le retard est supérieur au double des valeurs énoncées ci-dessus, l'indemnisation est égale à 50 % du prix du billet. L'indemnisation sera payée sous la forme de bons ou en espèces à la demande du passager, dans un délai d'un mois à compter de la demande d'indemnisation. Cette indemnisation n'est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres.

Les transporteurs ne sont pas tenus d'offrir aux passagers un hébergement d'une nuit ou une indemnisation lorsque l'annulation ou le retard sont dus à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité.

Pour aller plus loin

Article 16, 17 et 18 du règlement (CE) n° 1177/2010.

Perte de bagages

Le transporteur est responsable pour les préjudices causés par des événements survenus au cours du transport :

- pour les bagages en cabine : le transporteur est responsable si l'événement générateur du préjudice lui est imputable. Il y a présomption de faute ou de négligence du transporteur en cas de préjudice causé par un événement maritime ;
- pour les autres bagages : il est responsable, sauf s'il prouve que l'événement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part.

L'indemnité

Dans tous les cas, l'indemnité est limitée à :

- pour les bagages de cabine, à environ 2 800 € par passager et par transport ;
- pour les bagages transportés dans le véhicule ou sur celui-ci, à environ 16 000 € par véhicule et par transport ;
- pour tous les autres, à environ 4 300 € par passager et par transport.

Pour aller plus loin

Annexe I du règlement (CE) n° 392/2009.

Accidents corporels

En cas de préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager, le transporteur est responsable :

- si ce préjudice est causé par un événement maritime, le transporteur est responsable dans la mesure où le préjudice subi par le passager pour un même événement ne dépasse pas environ 320 000 €, sauf si le transporteur prouve que l'événement résulte d'un événement extérieur à caractère exceptionnel, inévitable et irrésistible, ou résulte en totalité du fait d'un tiers ;
- si le préjudice dépasse la limite d'environ 320 000 €, le transporteur est responsable à moins qu'il ne prouve que l'événement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part.

En cas de préjudice

- En cas de préjudice non causé par un événement maritime, le transporteur n'est responsable que si l'événement générateur du préjudice est imputable à la faute ou à la négligence du transporteur. La preuve de la faute ou de la négligence vous incombe.
- Dans tous les cas, le transporteur bénéficie d'une responsabilité limitée : l'indemnisation ne peut dépasser un certain montant d'environ 510 000 €.
- Lorsque le décès ou les lésions corporelles d'un passager sont causés par un événement maritime, le transporteur doit verser une avance d'un montant suffisant pour couvrir les besoins économiques immédiats, sur une base proportionnelle aux dommages subis, dans un délai de quinze jours. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 21 000 €.

Pour aller plus loin

Règlement (CE) n° 392/2009.

Protection des personnes handicapées ou à mobilité réduite

Le traitement des personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être non discriminatoire. La fourniture gratuite d'une assistance à leur intention est obligatoire, tant dans les terminaux portuaires qu'à bord des navires, ainsi qu'un dédommagement financier en cas de perte ou de dégradation de leur équipement de mobilité.

Pour aller plus loin

Chapitres II et III du règlement (CE) n° 1177/2010.

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).

Les transporteurs et les exploitants de terminaux ont prévu un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et les obligations visés par le règlement :

- la plainte doit être introduite dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le service de transport a été exécuté ou aurait dû l'être ;
- dans un délai d'un mois à partir de la réception de la plainte, le transporteur ou l'exploitant de terminal doit vous informer que votre plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen. La réponse définitive vous est donnée dans un délai de deux mois à partir de la date de réception de la plainte.

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : cf. rubrique « résoudre un litige ».

Dans tous les cas, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme Voyage (MTV), chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal (voir également la fiche relative à la médiation) ; les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son site internet : <http://www.mtv.travel/>

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

Pour aller plus loin

Article 5 du règlement (CE) n° 1177/2010.

En covoiturage



Qu'est-ce que le covoiturage ?

Le covoiturage est clairement distinct d'un service de transport de personnes car il s'inscrit dans un cadre non professionnel. Il consiste en l'utilisation en commun d'un véhicule automobile par plusieurs personnes.

Il fait l'objet d'une définition stricte par le Code des transports qui fixe deux conditions cumulatives :

- le trajet doit s'inscrire dans le cadre d'un déplacement effectué par le conducteur pour son propre compte : si ce dernier ne cherche pas à se déplacer mais uniquement à transporter des tiers, il ne s'agit pas d'une pratique répondant à la définition du covoiturage ;
- les échanges financiers entre les passagers et le conducteur sont limités au partage des coûts ; ces coûts peuvent notamment comprendre le carburant, les éventuels péages et, si les passagers et le conducteur ont été mis en relation par une plateforme, la commission de cette dernière. Dans ces conditions, le partage de frais n'est pas soumis à la TVA, ne constitue pas un revenu et le conducteur n'est pas dans l'obligation de cotiser pour les heures de conduite qu'il effectue.

A noter

Le fait que le conducteur effectue le déplacement « pour son propre compte » ne lui impose pas de s'engager à effectuer ce déplacement. Faute de passagers lui permettant de partager les coûts, il peut y renoncer ou opter pour un autre mode de déplacement.

Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, il s'agit vraisemblablement d'une activité professionnelle, qui, pour être licite, doit s'exercer dans un cadre particulier de la réglementation du transport de personnes (voir fiche « Voyager en Taxis/VTC/LOTI/motos pros »). Le conducteur encourt alors des poursuites pénales s'il ne respecte pas ce cadre.

Pour en savoir plus

Article L. 3132-1 du code des transports.

Les droits des passagers

Les passagers et le conducteur sont des particuliers qui n'exercent pas leur activité dans un cadre professionnel. En conséquence, leur relation est régie par le droit commun des contrats et les règles habituelles de protection des consommateurs ne sont pas applicables.

Notamment, les règles encadrant les indemnisations dues aux passagers en cas de retard ou d'annulation (voir la fiche « Voyager en autocar ») ne sont pas applicables.

En revanche, si un professionnel, via son site internet, met en relation le conducteur et les passagers contre rémunération, ce dernier est soumis aux mêmes règles que n'importe quel autre professionnel vis-à-vis des consommateurs (cf. plus bas « Les sites de covoiturages en ligne »).

Assurance du covoiturage

Le propriétaire d'un véhicule doit souscrire au minimum une assurance responsabilité civile. Cette garantie couvre les dommages qui peuvent être occasionnés à des tiers lors d'un sinistre. Ainsi, le passager du covoiturage est garanti par cette assurance obligatoire.

Cependant, il est toujours préférable de vérifier son contrat, car certaines situations peuvent être exclues des situations garanties.

Vérifiez en particulier que votre assurance couvre bien :

- les trajets domicile/travail si vous souhaitez pratiquer le covoiturage avec des collègues ;
- le « prêt du volant » si vous souhaitez confier la conduite à une autre personne à l'occasion d'un déplacement. Dans certains contrats, il peut être interdit ou soumis à une franchise majorée en cas de sinistre.

A noter

Si le conducteur réalise un bénéfice, le trajet ne répond plus à la définition légale du covoiturage et l'assurance responsabilité civile est fortement susceptible de ne plus jouer. En effet, les contrats d'assurance automobile non professionnels comportent généralement une exclusion de garantie pour le transport de personnes effectué à titre onéreux, qui relève d'une activité professionnelle.

Les sites de covoiturage en ligne

Les sites de covoiturage en ligne favorisent la mise en relation entre conducteurs et passagers. Ils prélèvent généralement des commissions sur les sommes échangées entre covoitureurs. Ces sites peuvent offrir des services additionnels, par exemple, inclure automatiquement une assurance au bénéfice des covoitureurs.

Cette commission se rattache à un contrat entre l'un des covoitureurs, généralement le conducteur, et le professionnel responsable du site internet. Pour ce contrat, l'ensemble des règles habituelles d'information et de protection des consommateurs s'applique au titre de cette prestation d'intermédiation.

Les sites de covoiturage, comme les autres plateformes de mise en relation, sont par ailleurs tenus de délivrer une information loyale, claire et transparente sur les conditions d'utilisation et les modalités de référencement et de classement des offres en ligne. Ils doivent par ailleurs spécifiquement informer les utilisateurs du fait que les covoitureurs ne sont pas des professionnels et des règles qui en découlent.

Pour en savoir plus

Article L. 111-7 du Code de la consommation (à compter du 1/07/2016).

A noter

Les sites de covoiturage en ligne les plus vertueux conseillent les conducteurs sur les sommes maximales qu'ils peuvent demander aux passagers au titre du partage des frais et les avertissent en cas d'excès susceptible d'entraîner la requalification de l'échange financier en activité professionnelle de transport illicite. Ces alertes permettent d'éviter que ces sommes ne soient considérées comme des bénéfices imposables et que les conducteurs ne se trouvent dans une situation d'illégalité vis-à-vis du fisc mais aussi de la réglementation relative au transport de personnes.

Attention, pour être pertinentes, ces alertes doivent être calées en fonction de la distance du trajet. Le nombre de passagers est également un critère pertinent puisque les frais ont vocation à être partagés. En aucun cas, des plafonds globaux de revenus à l'année par conducteur ne sauraient remplacer ces critères.

En taxi, VTC, véhicule LOTI ou en moto pro



Pour se rendre à la gare à l'aéroport ou à la gare, ou pour tout autre trajet, il est possible :

- de hélér un taxi dans la rue ou de le solliciter dans une file « taxis » (en particulier, dans les gares et les aéroports) ; voir également la fiche relative au taxi ;
- de réserver par téléphone ou via une application smartphone un taxi, un véhicule de transport avec chauffeur (VTC), un véhicule de transport collectif léger (dit LOTI) ou un véhicule motorisé à 2 ou 3 roues (moto-pro).

Les taxis en dehors de leur zone de maraude, VTC, les LOTI et les motos-pros doivent toujours faire l'objet **d'une réservation préalable** : ils ne peuvent ni être hélés dans la rue, ni stationner dans une station taxi. Aux abords d'une gare ou d'un aéroport ils ne peuvent attendre un client qui a réservé que dans la limite d'une durée d'une heure maximum avant la prise en charge de ce dernier (en cas de retard de l'avion ou du train, ce délai est prolongé en conséquence).

A compter du 1er janvier 2018

Les loti ne pourront plus effectuer des courses dans un véhicule de moins de 10 places (place du conducteur comprise) dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants.

Pour voyager, il est également possible de recourir à des conducteurs non-professionnels dans le cadre du covoiturage (voir la fiche « Voyager en covoiturage »).

Le véhicule

Les véhicules taxis, les VTC, les véhicules LOTI sont tous des véhicules de neuf places maximum. Les motos-pros sont des véhicules à 2 ou 3 roues transportant au plus un passager.

Les véhicules taxis doivent répondre à des obligations de taille et d'ancienneté variables selon les départements.

Les VTC et les motos-pros répondent à des obligations en termes de taille, d'ancienneté et de puissance sur l'ensemble du territoire national.

Le véhicule LOTI donne lieu, tout au long de sa durée de vie, à une obligation de mise en réserve de fonds par l'entreprise, croissants avec l'âge du véhicule, afin de s'assurer qu'elle est en mesure de l'entretenir dans de bonnes conditions.

En outre, un niveau confort minimale et des types de véhicules sont généralement définis par les plateformes de réservation en fonction de leur politique commerciale.

Ces véhicules disposent de signes distinctifs, qui permettent notamment de les distinguer des activités non professionnelles (covoiturage, activités illicites...) :

- taxis : un lumineux sur le toit indiquant « taxi » et le nom de la commune de rattachement ;
- VTC : une vignette autocollante VERTE apposée dans l'angle du pare-brise avant arrière ; à compter du 30 juin 2017 cette vignette sera inamovible et de couleur rouge ;
- LOTI : une vignette autocollante VIOLETTE apposée dans l'angle du pare-brise avant arrière ;
- motos-pros : une vignette autocollante BLEUE apposée dans l'angle du pare-brise avant arrière.

Le conducteur

Les conducteurs de taxis, VTC, LOTI et motos-pros sont tous des professionnels, c'est-à-dire des personnes dont le métier est de transporter des voyageurs par la route. **Ils sont soumis à une visite médicale périodique.**

Les conducteurs de taxis, VTC et motos-pros doivent réussir un examen avant de pouvoir exercer. Ils suivent également une formation continue tous les 5 ans au sein d'un organisme agréé par l'État. Leur casier judiciaire est vérifié (absence de condamnation pour des délits occasionnant une réduction de la moitié des points du permis, pour conduite sans permis, pour des crimes, pour des délits graves en matière de mœurs ou pour des infractions en matière de stupéfiants). L'État délivre une carte professionnelle au conducteur laquelle doit être apposée sur le pare-brise du véhicule.

Les conducteurs de LOTI exercent leur activité sous le contrôle d'un gérant qui doit suivre une formation obligatoire de 200 heures et réussir un examen permettant d'acquérir une « attestation de capacité de transport ». Le casier judiciaire du gérant est également vérifié.

Le prix de la course

- **Pour les taxis**, le prix n'est généralement pas connu à l'avance et son mode de calcul est réglementé par l'État et intégré dans un équipement spécial à bord du véhicule : le taximètre. Le taximètre affiche le prix à la fin de la course. **Depuis le 30 décembre 2016, les taxis sont tenus d'accepter le paiement par carte bancaire quel que soit le montant du prix de la course.** Pour plus de détail, consulter la fiche pratique relative au taxi.

Les tarifs peuvent être consultés dans le document suivant :

- Tarifs des taxis- application/pdf- 369,13 Ko- 17/05/2017.
- **Pour les VTC, LOTI, motos-pros**, le prix est librement fixé par le transporteur. Souvent, le prix est fixé par la plateforme de réservation. Dans la pratique, chaque plateforme a ainsi plusieurs offres commerciales correspondant à des prix et une qualité de service différenciées et les transporteurs adhèrent à plusieurs plateformes en adaptant leur prix en fonction de celle par laquelle ils sont réservés.

Le prix peut être connu dès la réservation ou, comme pour les taxis, calculé après la prestation en fonction du temps de trajet (durée de la prestation) et de la distance parcourue (base horokilométrique). Certaines plateformes laissent le choix au consommateur entre ces deux modes de calcul du prix.

Dans tous les cas, pour l'ensemble de ces professionnels, lorsque le montant de la course est supérieur ou égal à 25 €, le consommateur doit recevoir, **avant paiement**, sur papier ou par voie électronique, une note récapitulative (la note doit être également être délivrée pour les courses de moins de 25 € si le consommateur le demande).

Attention :

Lorsqu'une plateforme propose un tarif horokilométrique ressemblant à celui des taxis, la comparaison n'est pas toujours pertinente pour :

- les taxis : le taximètre comptabilise SOIT la distance parcourue SOIT le temps passé (il s'adapte à chaque instant selon la vitesse du véhicule) ;
- certaines plateformes : est facturé À LA FOIS la distance parcourue ET le temps passé pour l'ensemble du trajet (indépendamment de la vitesse du véhicule).

Dans le deuxième cas, le prix total peut être plus élevé même si le tarif kilométrique et le tarif horaire sont inférieurs.

En cas de litiges

- **Dans un premier temps**, une démarche « amiable » auprès du professionnel est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).
- **Dans un second temps**, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles :
 - pour les taxis, voir la fiche pratique relative au taxi ;
 - dans les autres cas, vous pouvez vous rapprocher du médiateur de la consommation qu'a choisi le prestataire : cf. la fiche pratique relative à la médiation.

En train



Pour voyager en train, vous avez la possibilité de faire une réservation soit à distance sur les sites internet des opérateurs, soit à leurs guichets situés dans les gares et dans leurs boutiques, ou encore auprès de certaines agences de voyages.

Voyager en train

« La garantie voyage » de la SNCF **s'applique aux voyageurs** effectuant un parcours en France soumis aux Tarifs Voyageurs SNCF à bord :

- des trains TGV et INTERCITÉS ;
- des trains internationaux opérés par SNCF ou en partenariat avec ses partenaires en Europe, soit : TGV Lyria, DB/SNCF en coopération (Paris-Francfort, Paris-Stuttgart-Munich et Francfort-Marseille), TGV vers l'Italie et l'Espagne.

« La garantie voyage » SNCF **ne s'applique pas aux voyageurs** empruntant les trains :

- iDTGV et OUIGO qui appliquent leurs propres règles commerciales ;
- Transilien ;
- TER.

Avant le voyage

L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes, qui entre en vigueur le 1er juillet 2017, garantit au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport. Il assure notamment :

- des règles communes d'affichage des prix ;
- l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation ;
- une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts.

La réservation s'effectue soit à distance sur les sites internet des opérateurs, soit à leurs guichets situés dans les gares et dans leurs boutiques, ou encore auprès de certaines agences de voyages.

Il existe des cartes commerciales ainsi que des cartes de réduction qui permettent d'obtenir des tarifs réduits, sous certaines conditions.

- Voyager avec un animal nécessite de respecter certaines règles et d'acheter un billet « animal de compagnie ».
- Vérifiez l'heure limite pour vous présenter à l'embarquement et monter à bord du train. Passé ce délai, l'accès au train n'est plus garanti.
- Etiquetez vos bagages pour éviter qu'ils ne soient considérés comme des colis abandonnés. Certaines règles sont à respecter quant au nombre de bagages autorisés et à leur taille maximale pour les iDTGV et OUIGO.
- Si vous souhaitez transporter votre vélo, différentes solutions :
 - démonter son vélo et le ranger dans une housse pour le transformer en bagage à main, aucun supplément n'est alors exigé ;
 - certains trains peuvent accueillir des vélos sans avoir à les démonter. L'accès aux emplacements pour vélos peut se faire sur réservation et moyennant un supplément à l'achat du billet de train.

Pendant le voyage

Trains annulés ou reportés de plus d'1 h au départ

Le voyageur doit toujours être correctement informé de l'incident pendant l'attente et a le choix entre 2 solutions :

- première option, poursuivre son voyage soit sur le train initial (et le voyageur a droit à une indemnisation si le train est en retard à l'arrivée) soit sur un autre train partant dans les 48h et ce, sans frais ;
- deuxième option, annuler son voyage, son billet est alors intégralement remboursé, (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour).

Sont concernés : tous les billets à date et train déterminés, y compris avec tarifs non échangeables/non remboursables. Ne sont pas concernés les trains iDTGV, OUIGO, Transilien, TER et les trains des autres entreprises ferroviaires.

Retard à l'arrivée

- En cas de retard à l'arrivée d'un train relevant d'un service intérieur [TGV, TET (Train d'équilibre du Territoire), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport], les montants de la compensation sont les suivants :

Durée du retard	% du prix du billet compensé	Mode de compensation
De 30 à 59 mn	25 %	En bon d'achat
De 1 h à 1 h 59	25 %	En bon d'achat ou par virement en euros
De 2 h à 2 h 59	50 %	En bon d'achat ou par virement en euros
À partir de 3 h	75 %	En bon d'achat ou par virement en euros

En cas de retard de plus de 60 minutes, le voyageur a également droit, si cela est possible, à des prestations d'assistance gratuites : rafraîchissement, repas, hébergement si nécessaire.

Retard en cas de voyage avec réservation

Quel que soit le format de votre billet avec réservation (hors tarifs particuliers), TGV et Intercités vous proposent de faire votre demande de compensation directement en ligne.

Retard en cas de voyage sans réservation

Si vous avez voyagé sans réservation, vous pouvez faire votre demande par courrier.

Deux possibilités s'offrent à vous :

- en téléchargeant le formulaire ;
- par courrier libre en indiquant : la référence de votre dossier voyage figurant sur votre billet (référence à 6 lettres), la date de votre voyage, votre numéro de train, vos nom et prénom, votre courriel (ou coordonnées postales) et en joignant votre billet et votre bulletin de retard original qui précise le train emprunté et qui vous a été remis en gare lors de votre arrivée.

Votre demande est à transmettre, par courrier affranchi à : Service G30 SNCF– CS 69150 – 14949 CAEN Cedex 9.

Retard en cas de billet acheté hors du réseau SNCF

Se rapprocher de votre distributeur

- En cas de retard d'un iDTGV ou OUIGO.

Au-delà d'une 1 h de retard à l'arrivée, vous recevrez automatiquement une alerte SMS vous informant du retard et de la compensation mise en œuvre.

A hauteur de 25 % du prix du billet pour un retard compris entre 1 h et 2 h, et de 50 % du prix si le retard dépasse les 2 h.

Contactez iDTGV ou OUIGO si vous n'avez pas reçu votre bon dans les 15 jours.

A noter

La SNCF ne propose pas de compensation automatique en cas de retard ou d'annulation d'un train régional. Aucun dédommagement n'est dû si le voyageur a été informé du retard avant d'acheter son billet. Les montants inférieurs à 4 € ne sont pas payés.

Pour en savoir plus

Articles 16, 17 et 18 du règlement (CE) n°1371/2007.

En cas de problème

Vol ou perte des bagages :

- votre opérateur de transport ferroviaire n'est en principe pas responsable des bagages que vous emportez avec vous à bord des trains, car ils ne sont pas enregistrés. Leur surveillance vous incombe ;
- si vous avez fait enregistrer vos bagages : la responsabilité de votre opérateur est engagée. En cas de perte, l'indemnisation, sur justificatif, peut aller jusqu'à un maximum de 500 €.

Pour en savoir plus

En cas de perte ou de détérioration d'un bagage enregistré, contactez

le Service Clients « Service Bagages à domicile » – CS 10076 –
60477 Compiègne CEDEX
qui procèdera à votre indemnisation.

Accident

En cas d'accident d'un train relevant d'un service intérieur [TGV, TET (Train d'équilibre du Territoire), d'un voyage international, ou d'un trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport] :

- si un voyageur est tué ou blessé, l'entreprise ferroviaire doit verser sans délai toute avance qui serait nécessaire pour couvrir les besoins immédiats proportionnellement au préjudice subi. Cette avance est au moins de 21 000 € par voyageur en cas de décès.

Pour en savoir plus

Article 13 du règlement (CE) n°1371/2007.

Voyager en train pour les personnes à mobilité réduite

Le site Internet ainsi qu'un guide « mobilité réduite », conseille et informe sur les services que SNCF met à disposition pour faciliter les déplacements en train.

Droit au voyage

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont droit à un accès non discriminatoire au transport ferroviaire.

Sur votre demande, des informations doivent vous être fournies sur l'accessibilité des services ferroviaires et sur les conditions d'accès au matériel roulant, ainsi que sur les équipements à bord.

Si vous êtes un voyageur handicapé ou à mobilité réduite, il ne peut vous être facturé aucun supplément pour vos réservations ou vos billets.

Le voyage

Dans le cas d'un service ferroviaire intérieur ou international, les entreprises ferroviaires doivent fournir une assistance gratuite à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement. Pour bénéficier de cette assistance, vous devez notifier votre besoin au moins 48h à l'avance. Le jour du départ, présentez-vous au lieu et à l'heure convenue (au maximum 60 minutes avant le départ ou l'enregistrement).

Indemnisation pour les équipements de mobilité et équipements spécifiques

Dans le cas d'un service ferroviaire intérieur ou international, si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de la détérioration de votre équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique, aucune limite financière n'est applicable à l'indemnisation.

Pour en savoir plus

Articles 19 et suivants du règlement (CE) n°1371/2007.

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).
- Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : cf. rubrique « résoudre un litige ». Dans tous les cas, si vous souhaitez privilégier une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal (voir également la fiche relative à la médiation) vous pouvez saisir :
 - Lorsque le litige concerne un opérateur autre que la SNCF : le Médiateur Tourisme Voyage (MTV) ; les modalités de saisine du médiateur sont précisées sur son site internet : <http://www.mtv.travel/> ;
 - Lorsque le litige concerne la SNCF : le Médiateur de la SNCF.

En voiture : louer un véhicule



La location d'un véhicule peut se faire soit auprès d'une agence ou sur des sites internet. Vous devez comparer les offres des loueurs et vous s'informer sur les prix et les conditions de vente.

Avant la location

Comparer

- Les conditions de location du véhicule (ancienneté du permis de conduire, mode de paiement, dépôt de garantie, avance sur location, frais de carburant, etc.).
- Les conditions d'assurance (de personnes et de biens), montant et conditions de rachat de la franchise (montant que l'assureur ne prend pas en compte et que l'assuré- le locataire devra dépenser de lui-même dans le cas où survient un sinistre).
- Les garanties (assurance aux personnes transportées) ou exclusions (dommages au conducteur) du contrat d'assurance inclus dans la prestation de location ou qui vous est proposé en option (faculté de souscrire une assurance supplémentaire pour les dommages au véhicule du fait du locataire).
- L'état contradictoire du véhicule : exiger que tous les défauts (choc, rayure, etc.) du véhicule soient précisément notés sur la fiche avant la prise du véhicule.

L'information du consommateur sur les conditions générales de la location

Le professionnel doit mettre à la disposition du consommateur, par tout moyen, des informations relatives aux conditions générales de la location.

Prix et conditions de la prestation principale

- Conditions de délivrance de la prestation notamment les conditions d'ancienneté du permis de conduire.
- Modalités de calcul du prix de la prestation principale, notamment les prix unitaires T T C de tous les éléments de la prestation (au kilomètre, au temps) et les éventuelles surcharges applicables dans les gares et aéroports.
- Modalités de facturation du carburant, notamment les prix forfaitaires ou unitaires appliqués.
- Montant T T C du dépôt de garantie, les conditions de sa restitution et les conditions de dispense du versement du dépôt.
- Avances sur location exigées, leur montant et les conditions de dispense.
- Toutes autres conditions et informations tarifaires dont notamment les frais et conditions d'annulation et les frais et conditions applicables en cas de restitution du véhicule au-delà du délai de retour ou du forfait kilométrique, prévus au contrat.
- Le cas échéant, les frais dont le consommateur doit assurer directement l'avance pour le compte du professionnel.

Assurances

- Information selon laquelle l'assurance responsabilité civile est incluse dans la location.
- Garanties, exclusions et franchises des autres assurances incluses dans la location.
- Options d'assurances proposées, leur prix T T C et, pour l'ensemble des garanties, leurs exclusions et le montant des franchises.

Autres prestations annexes

- Liste des autres prestations annexes commercialisées ainsi que leur prix T T C ou le mode de calcul de ce prix lorsqu'il ne peut être déterminé à l'avance.
- Obligations, outre celles résultant des garanties légales, auxquelles s'engage le loueur en matière d'entretien, réparation, assistance et remplacement du véhicule en cas d'incident ou d'accident, ainsi que les éventuelles limitations de sa responsabilité contractuelle.

Ces informations sont accessibles au lieu d'accueil de la clientèle dans l'établissement du professionnel ou par voie électronique si l'offre de location est faite en ligne.

Avant la conclusion du contrat : le devis

Avant la conclusion du contrat, le bailleur doit systématiquement remettre au consommateur un devis gratuit.

Ce devis doit obligatoirement comporter un certain nombre de mentions.

Informations devant figurer dans tous les devis

- Date de rédaction du devis.
- Dénomination, coordonnées physiques, téléphoniques et électroniques de l'entreprise de location.
- Caractéristiques principales de l'offre de location, notamment sa durée de validité, la période de location et la catégorie du véhicule.
- Lieux de remise et de restitution des clefs.
- Prix total T T C à payer préalablement à la prise du véhicule, et son décompte détaillé, en quantité et prix T T C, pour chaque prestation, en rappelant le cas échéant les prix unitaires utilisés.
- Le cas échéant :
 - les sommes T T C à payer après le retour du véhicule, et leur décompte détaillé en quantité et prix T T C, pour chaque prestation, en rappelant le cas échéant les prix unitaires utilisés ; si un élément du prix n'est pas connu, notamment car il dépend de l'utilisation du véhicule pendant la période de location, le mode de calcul de cet élément figure ;
 - les dénominations des forfaits inclus dans la prestation et leur contenu ;
 - les réductions ou promotions et leurs conditions d'octroi.

Informations complémentaires devant figurer dans les devis pour les offres de location d'une durée supérieure à six mois

- Rappel des conditions exigées du consommateur en matière d'usage du véhicule, d'assurance et d'entretien.
- Conditions de mise en jeu de la responsabilité du consommateur en matière de couverture des dommages éventuels, ainsi que la nature et le montant des franchises laissées à sa charge.
- Durée du contrat et les conditions de résiliation anticipée.
- Modalités de révision éventuelle du prix, notamment le caractère automatique ou conditionnel de la révision, ses conditions de déclenchement, les paramètres objectifs permettant le calcul du prix révisé et les conditions de sortie du contrat en cas de révision du prix.
- Une mention permettant au consommateur d'identifier les informations ci-dessus comme étant les conditions particulières applicables aux contrats de location d'une durée supérieure à six mois.

Le modèle du véhicule ne correspond pas

- Le modèle de véhicule réservé n'est pas disponible : exiger qu'un autre modèle soit mis à votre disposition sans majoration de tarif, même si le modèle disponible est d'une catégorie supérieure.
- Le véhicule est d'une catégorie inférieure : le prix correspondant à ce modèle peut être exigé.
- Le véhicule ne répond pas aux exigences prévues au contrat (quatre portes, boîte automatique, etc.) : vous pouvez refuser tout modèle de remplacement et la réservation peut être annulée. Si cette défaillance a causé un préjudice, un dédommagement peut être demandé. À défaut d'accord amiable, seul le juge civil est compétent pour apprécier le montant de ce dédommagement.

Avant la signature du contrat, une attention doit être portée à

L'état détaillé contradictoire du véhicule

Si le véhicule présente des dégâts (rayures, chocs, etc), il est indispensable de vérifier le véhicule avant sa prise de possession, et de faire noter sur tous les exemplaires du contrat et/ou sur la fiche d'état du véhicule, les dégâts constatés. Faute de quoi, la responsabilité en sera supportée au moment de la restitution du véhicule.

La fiche peut être intégrée au contrat de location ou constituer un document à part. Ce document permet d'établir l'état du véhicule tant au départ qu'au retour. Elle est signée par les 2 parties au départ et au retour du véhicule.

Les conditions financières (dépôt de garantie et avance sur location)

- **le dépôt de garantie**

Le dépôt de garantie est destiné à couvrir les dommages qui peuvent survenir en cours de location et les éventuels compléments de facturation. Le dépôt est le plus souvent d'un montant égal à celui de la franchise non rachetable.

- **l'avance sur location**

L'avance sur location garantit le règlement de la location. Elle n'est pas systématique. Dans le cas où le locataire présente sa carte bancaire le loueur peut dispenser le locataire de verser une avance sur location. Avec la carte bancaire, le loueur fait un contrôle en demandant une autorisation de paiement pour un montant déterminé. Cette opération, qui n'a pas pour effet de prélever le montant indiqué, est un moyen de vérifier la solvabilité du locataire eu égard à la valeur du véhicule confié.

L'assurance

L'assurance en responsabilité civile est obligatoirement souscrite par le loueur et son coût est incorporé aux prix de base de la location.

L'assurance en responsabilité civile couvre les dommages corporels ou matériels subis par des tiers ainsi que les dommages causés aux passagers du véhicule.

Des options supplémentaires sont proposées par les loueurs. Vous pouvez souscrire une garantie complémentaire pour vous-même et les passagers en contrepartie d'un supplément forfaitaire journalier.

En cas de sinistres, vols et dommages au véhicule loué, les responsabilités encourues par le locataire diffèrent considérablement d'un contrat à l'autre. Il est donc essentiel de porter attention aux garanties ou exclusion du contrat.

Plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

Vous n'avez pas souscrit d'assurance facultative

Lorsque la responsabilité de l'accident incombe à un autre automobiliste, c'est l'assurance du responsable qui prend en charge l'ensemble des dommages corporels et matériels.

Si vous causez un dommage à autrui (passager du véhicule, autre véhicule, piéton, etc.) l'assurance de responsabilité civile toujours incluse dans le prix de la location, vous couvre pour tous les dommages matériels ou corporels subis par ces personnes sans exclusion possible. Mais elle ne couvre ni les dommages au véhicule loué, ni ceux que vous subiriez vous-même.

Lorsque le véhicule loué est endommagé de votre fait, les règles ne sont pas uniformes : c'est le contrat de location qui fixe les conditions dans lesquelles votre responsabilité pourrait être engagée.

- Si le contrat ne prévoit pas de franchise : en cas de sinistre, vous devez indemniser intégralement le loueur. Vous devrez ainsi financer le coût total des réparations, voire payer la valeur vénale du véhicule détruit ou volé.
- Si le contrat prévoit une franchise : le montant de la franchise varie en fonction du véhicule ; il est possible de la réduire en souscrivant une assurance facultative.

Vous avez souscrit une assurance facultative

L'assurance facultative vous couvre en cas de dommage du véhicule. Elle est parfois couplée avec l'assurance contre le vol.

Vous êtes responsable dans la limite de la franchise qui est alors réduite par rapport au cas où vous n'avez souscrit aucune assurance facultative, souvent appelée « rachat de franchise » ou « réduction de franchise ».

Pendant la durée de la location

Les obligations du locataire

- Vous êtes responsable de l'entretien courant (niveau d'huile, d'eau, pression des pneus) et des dégradations du véhicule sauf tiers responsable. Si le véhicule fonctionne mal, vous pouvez demander un véhicule de remplacement.
- En cas de panne, contacter le loueur avant d'engager des réparations; certains contrats indiquent la marche à suivre. S'il n'a pas été possible de contacter l'agence et que des frais de réparation ont été engagés, vous devez en demander le remboursement.

Au retour du véhicule

Il est fortement recommandé de rendre :

- le véhicule à la date convenue au contrat ;
- le véhicule avec la même quantité d'essence qu'au départ pour éviter des frais de carburant élevés ;
- d'effectuer un état du véhicule retourné en présence du loueur.

La restitution du véhicule

Vous rendez le véhicule après la date convenue

Tout professionnel doit faire connaître les conditions applicables en cas de restitution du véhicule au-delà du délai de retour prévu. Il faut donc se reporter au contrat. Le plus souvent, la 1ère heure est neutralisée. La journée entière est due, passé ce délai.

Les bureaux de l'agence sont fermés

Le locataire reste responsable jusqu'à la remise des clés et des papiers en main propre. Certains loueurs interdisent de laisser la voiture sur le parking de l'agence.

Le véhicule est laissé sur le parking : le locataire est responsable des dégradations subies, il laisse aussi à la discrétion du loueur le soin de chiffrer le kilométrage parcouru et la quantité d'essence manquante.

Des dégradations sont constatées

À la restitution, le véhicule doit être en l'état où il a été confié, excepté ce qui aura été dégradé par vétusté ou force majeure.

Facturation de l'essence plus chère que les stations-services

Souvent les contrats prévoient que le véhicule est délivré le réservoir plein et qu'en fin de location le locataire assumera le coût de l'essence manquante. Le locataire peut alors découvrir sur sa facture que l'essence lui est facturée à un prix supérieur, voire largement supérieur aux prix de la distribution locale. Certains facturent même, en sus de la quantité d'essence manquante, un « service essence ».

Les prix étant libres, il n'y a là rien d'illégal, à condition toutefois que le prix pratiqué figure dans le tarif porté à la connaissance de la clientèle.

En cas de litiges

- **Dans un premier temps**, une démarche « amiable » auprès du service clientèle de votre loueur est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation).
- **Dans un second temps**, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : cf. rubrique « résoudre un litige ».

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

Autoroute



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, notamment en hiver. 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.

Le péage

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).

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.).

Les sociétés d'autoroute ont développé la perception du péage par les automates. Ces machines sont équipées de détecteurs de hauteur. Si vous transportez un coffre de toit ou des objets sur une galerie, assurez-vous que vous êtes détectés dans la bonne classe. Si une erreur se produit, vous pouvez le signaler à un employé du péage par l'intermédiaire de l'interphone situé sur la borne de paiement ou contacter la société d'autoroute par courrier ou par internet.

Le carburant

Les aires de services des stations d'autoroute proposent généralement 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) et ce 24H/24 et 7j/7.

Ces contraintes pesant sur les opérateurs conduisent à des prix du carburant globalement plus élevés sur ces aires. Consultez les panneaux d'affichage implantés le long des autoroutes avant les stations-service, ils vous indiqueront les services proposés sur chaque aire.

Vous pouvez également vous approvisionner dans des stations-service situées en dehors du domaine autoroutier, certaines d'entre elles peuvent être indiquées sur des affiches disposées en amont des sorties.

Une astuce : pensez à consulter le site mis en place par les pouvoirs publics : <http://www.prix-carburants.gouv.fr>. Celui-ci répertorie les prix pratiqués en temps réel par les stations-service sur l'ensemble du territoire, vous permettant ainsi d'opter pour la station la moins chère et de faire des économies !

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.

Conseils

- 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.

Conseils

- 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.

Conseils

- 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.).

En cas de panne



Tomber en panne sur l'autoroute crée une situation d'urgence et de danger. La sécurité publique est en jeu. C'est pourquoi les opérations de dépannage, de remorquage et d'évacuation des véhicules sur autoroute sont strictement encadrées : elles sont assurées par des entreprises soumises à agrément et les tarifs sont règlementés.

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 (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 24 h/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 :

- **dépannage sur place :**

L'intervention comprend : le déplacement du véhicule d'intervention et réparation d'une durée de 30 minutes : 123,56 € TTC pour un véhicule dont le PTAC (1) est inférieur à 3,5 tonnes ;

- **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 : 123,90 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne et 153,21 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 et inférieur à 3,5 tonnes ;

- **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 : 123,90 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne et 153,21 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 et inférieur à 3,5 tonnes ;

- **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 : 123,90 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne et 153,21 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 et inférieur à 3,5 tonnes.

- (PTAC : poids total autorisé en charge)

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 8 h et 18 h.

Le forfait majoré (forfait de base majoré de 50 %) s'applique du lundi au vendredi, entre 18 h et 8 h, 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.

1 PTAC : poids total autorisé en charge

Certaines prestations n'entrent pas dans le cadre du forfait. Elles sont soumises à facturation supplémentaire :

- la fourniture éventuelle de pièces ;
- le temps de main d'œuvre supplémentaire à la demi-heure incluse dans le forfait ;
- le remorquage au-delà des 5 km après la sortie d'autoroute la plus proche du lieu de la panne.

Pour ces prestations, les tarifs sont libres. Le dépanneur agréé est tenu d'afficher les tarifs de dépannage (forfaits, suppléments) de manière visible et lisible dans son véhicule d'intervention. Il doit également fournir au consommateur une facture détaillant les prestations fournies.

Le prix forfaitaire est majoré de 50 % les samedis, dimanches et jours fériés et entre 18 h et 8 h.

Le garagiste ne doit pas réclamer plus : sinon il faut saisir la direction départementale (de la cohésion sociale et) de la protection des populations (DD(CS)PP) du lieu d'implantation du garagiste ayant effectué le remorquage.

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

De leur côté, les sociétés concessionnaires d'autoroutes ont mis en place un système d'information sur le site : www.autoroutes.fr

Pour consulter les tarifs des péages, connectez-vous sur le site : www.autoroutes.fr/fr/les-principaux-tarifs.htm

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 original

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 des articles L.121-2 et L.121-3 et du Code de la consommation (pratiques commerciales trompeuses).

Voyages et séjours à forfait



Lorsque vous préparez un voyage, vous pouvez faire le choix de le composer vous-même en additionnant plusieurs prestations touristiques (transport, hébergement, excursions) achetées de manière indépendante l'une de l'autre ou faire l'acquisition d'un « forfait touristique » c'est-à-dire un ensemble d'au moins deux prestations touristiques « packagées » dépassant une nuitée et vendu à un prix tout compris.

A noter

En achetant un forfait touristique, vous êtes protégés par une réglementation propre aux voyages. Ce n'est pas le cas lorsque vous achetez séparément des prestations constitutives du même voyage.

Les informations qui suivent s'appliquent dans le cas de l'achat d'un forfait touristique.

Avant la conclusion du contrat

- Le professionnel qui propose le voyage à la vente doit être immatriculé au registre tenu par Atout France, ce qui induit notamment une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'une garantie financière qui, en cas de faillite, assure le consommateur de ne pas perdre les sommes déjà engagées.
- Un écrit doit vous être communiqué avec les informations sur les prix, les dates et les autres éléments concernant les prestations fournies dans le voyage.

Les 13 points obligatoires de l'information préalable écrite

1. Transport

Destination, moyens (train, avion, etc) et catégorie du transport (1ère ou 2ème classe).

2. Hébergement

Mode d'hébergement, 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

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

Il doit vous être indiqué 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

Information sur l'acompte à verser au moment de la conclusion du contrat et du calendrier de paiement du solde.

9. Modalités de révision des prix

10. & 11. Conditions d'annulation

Elles sont 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. Assurances facultatives

Information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant certains cas d'annulation et certains risques (maladie, rapatriement, etc.).

13. Information sur l'identité du transporteur aérien

Pour chaque tronçon de vol.

Le contrat de voyage

- Il doit être écrit, établi en double exemplaire et signé par les deux parties.

A noter

N'oubliez pas de lire attentivement les conditions générales de vente du voyageur et d'imprimer ou de conserver sur un support durable votre contrat ainsi que votre facture (utiles en cas de réclamation ultérieure).

Les 21 points obligatoires du contrat de voyage

1. Coordonnées obligatoires

Les nom et adresses du vendeur, de son garant, de son assureur ainsi que de l'organisateur.

2. Destination

La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.

3. Transports

Moyens, caractéristiques et catégories de transports utilisés.

4. Mode d'hébergement

Description, situation, niveau de confort, principales caractéristiques et classement éventuel.

5. Repas

Les prestations de restauration proposées.

6. Itinéraire

Description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

7. Excursions

Les visites, excursions ou tout autre service inclus dans le séjour.

8. Prix

Prix total des prestations facturées et indication de toute révision éventuelle.

9. Taxes

Indication des différentes taxes non incluses s'il y a lieu (séjour, atterrissage, débarquement, embarquement).

10. Calendrier & modalités de paiement

11. Conditions particulières de l'acheteur acceptées par le vendeur

12. Réclamation

Informations concernant les modalités et les délais pour saisir le vendeur en cas de mauvaise exécution du contrat.

13. Départ lié à un nombre minimal de participants

Indication de la date limite d'information de l'annulation pour nombre de participants insuffisant (au plus tard 21 jours avant la date du départ).

14. & 15. Conditions d'annulation

Elles sont 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.

16. Assurance du vendeur

Risques couverts et montants des garanties prévus dans son contrat.

17. Assurance de l'acheteur

En cas de souscription d'une assurance auprès du vendeur.

18. Cession du contrat

La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.

19. Contacts obligatoires

Coordonnées du représentant local du vendeur.

20. Résiliation & remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur

En cas de non-respect de l'obligation d'information prévue.

21. Heures de départ et d'arrivée

Engagement de les fournir à l'acheteur en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour.

A noter

Dans le cadre d'achat de voyage à forfait, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation.

Le prix du voyage

Les prix indiqués au contrat ne sont révisables que lorsque cela est prévu expressément dans le contrat et uniquement pour tenir compte des variations suivantes :

- coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- redevances et taxes (atterrissage, débarquement, embarquement) ;
- taux de change appliqués aux voyages et séjours considérés.

A noter

Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Les conditions de modifications ou d'annulation du voyage

- Elles sont prévues et détaillées dans 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. Elles sont d'autant plus élevées que l'annulation est proche de la date du départ. En règle générale un barème définit une plage progressive de pénalité entre un mois et moins d'une semaine avant le départ, durant laquelle vous serez progressivement redevable de 10 % à 100 % du prix du voyage.

A noter

Vous avez peut-être souscrit une assurance annulation lors de l'achat de votre voyage. Si tel est le cas reportez-vous au contrat pour voir si votre situation est couverte par cette assurance.

Si l'agence modifie des éléments essentiels du voyage (dates du séjour, hausse significative des prix, changement d'itinéraire)

Dans ce cas, deux options :

- résilier votre contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- accepter la modification ou le voyage de substitution. Vous devez alors signer un avenant au contrat sauf si l'augmentation de prix résulte d'une hausse des prix du carburant.

Si l'agence annule votre voyage

- L'agence doit alors 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.
- Vous pouvez également réclamer des dédommagements si l'annulation de l'agence vous a causé un préjudice financier (engagements de dépenses importantes) ou moral (vacances gâchées).
- Dans le cas où 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 ou avant la date fixée par le contrat et vous rembourser.

Céder son voyage, c'est possible

Vous pouvez céder votre contrat de voyage à une personne qui remplit les mêmes conditions que vous. Vous devez alors 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.

A noter

dans ce cas, 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 le billet. Attention également au visa.

Rencontrer une déconvenue 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, photos, imprimés et documents officiels divers).

A noter

Si vous avez acheté votre forfait touristique en ligne sur une plateforme de réservation, sachez qu'elle est soumise à la même réglementation qu'une agence de voyage « physique ». Vous avez le droit de vous retourner contre ce prestataire en ligne.

En cas de litiges

- **Dans un premier temps**, une démarche « amiable » auprès du professionnel qui vous a vendu votre voyage à forfait est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) : contactez le et constituez un dossier rassemblant tous les éléments de preuve recueillis. 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. Envoyez de préférence votre lettre en recommandé avec accusé de réception.

Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable directement en vous adressant à l'agence de voyage, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme Voyage.

A noter

La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de l'agence de voyages, du Tour Opérateur ou de la compagnie aérienne.

Pour en savoir plus

2 conditions cumulatives sont nécessaires pour saisir le Médiateur :

- vous devez avoir acheté un produit auprès d'un fournisseur de services de transport aérien, voyage et tourisme. Concrètement, il peut s'agir ;
 - de l'achat d'un billet d'avion sec (Billet vendu seul, sans prestation annexe) ;
 - de l'achat d'un forfait touristique (Combinaison d'au moins 2 prestations incluant du transport et/ou de l'hébergement) ;
- ce fournisseur de services de transport doit être membre de l'une des organisations signataires de la Charte de Médiation : FNAM, CETO, SNAV, UNOSEL, Aéroports de Paris, Easy Jet, SCARA, Armateurs de France.

Cette saisine pourra intervenir en cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service concerné dans le délai prévu par les conditions de vente (maximum 60 jours).

Pour faire appel au Médiateur, il vous suffit de télécharger le formulaire sur le site, le compléter avec l'ensemble des pièces demandées, et l'envoyer à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303- 75 823 Paris Cedex 17
<http://mtv.travel>

Liste des pièces demandées :

- copie des courriers échangés avec le service Clients de l'agence de voyages/Tour opérateur/Compagnie Aérienne ;
- copie du billet ou du contrat/bulletin d'inscription + copie de la page de la brochure ;
- courrier résumant les faits.

Une fois l'instruction du dossier terminée (dans un délai maximum de 60 jours à compter de la saisine), le médiateur rend un avis, chaque partie étant libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le médiateur.

- 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.