

TEMPS FORTS



GUIDE 2019 DU VOYAGEUR

Les conseils de la DGCCRF



Sommaire



■ Mes déplacements

- Je voyage en avion
- Je voyage en train
- Je voyage en bateau
- Je voyage en autocar
- Je loue un véhicule
- Je pratique le covoiturage
- Je prends un taxi ou un VTC

■ Mon séjour

- Je loge en camping
- Je loge à l'hôtel
- Je loge en chambre d'hôtes
- Je loge en résidence de tourisme
- Je loue un logement
- J'opte pour un voyage ou un séjour à forfait

Mes déplacements

Je voyage en avion



Je ne souhaite plus partir : puis-je céder mon billet ?

Non. Un billet d'avion est nominatif : il ne peut être utilisé que par son titulaire. Seule la compagnie aérienne peut autoriser un changement de passager, souvent avec des frais.

Que faire en cas de bagage perdu, retardé ou abîmé ?

La compagnie aérienne est responsable de vos bagages et doit vous indemniser, sauf si elle prouve que le bagage comportait déjà un défaut ou que vous avez commis une faute. A noter : des frais peuvent être facturés pour les bagages en soute. Ces frais doivent vous être précisés dès le début du processus de réservation.

J'ai raté mon vol : puis-je me faire rembourser ?

Sauf si votre billet le prévoit explicitement, le fait de rater votre vol quelle qu'en soit la raison (retard, passeport, raisons médicales, etc.) ne vous donne pas droit au remboursement du titre.. En revanche, vous pouvez être remboursé des taxes et redevances individuelles incluses dans le prix du billet (taxe d'aéroport, redevance passager, taxe de solidarité, etc.) si vous en faites la demande.

Quels sont mes droits en cas de retard ?

Le droit européen prévoit des conditions d'indemnisation uniformes pour tous les vols au départ de l'Europe (ou à destination de l'Europe et effectués par un transporteur européen) en cas d'annulation de votre vol moins de 15 jours avant le départ ou en cas de retard important. Ces droits ainsi que les seuils de retard les déclenchant dépendent de la distance du vol et peuvent aller jusqu'à 600 €.

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je voyage en train



Que faire en cas de vol ou perte de mes 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. En revanche, 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 €.

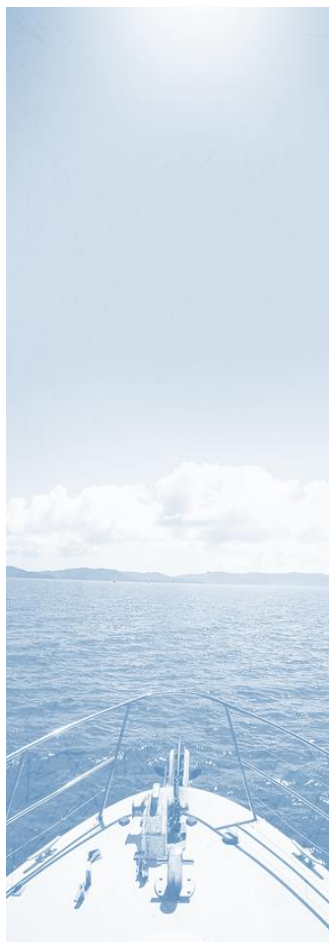
Et en cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au départ ?

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

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

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je voyage en bateau



Que faut-il savoir avant de réserver ?

La réservation peut s'effectuer soit à l'agence de la compagnie soit sur son site internet. La réglementation garantit au voyageur la possibilité de comparer les différentes prestations et les différents modes de transport. Elle prévoit notamment des règles communes d'affichage des prix, l'obligation d'afficher le prix final du service dès le début du processus de réservation et une information dans tous les points d'arrêt sur les horaires et les arrêts.

Quels recours en cas de perte de bagages ?

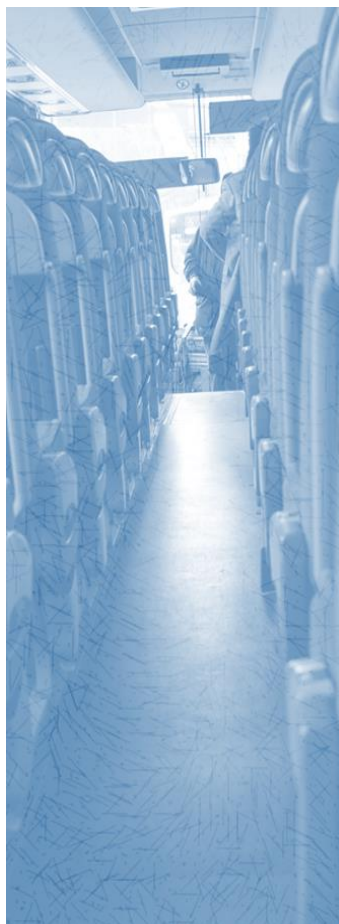
Le transporteur est responsable pour les préjudices causés par des événements survenus au cours du transport. Dans tous les cas, l'indemnité est limitée : pour les bagages de cabine, à environ 2 800 € par passager et par transport ; pour les bagages transportés dans le véhicule ou sur celui-ci, à environ 16 000 € par véhicule et par transport ; pour tous les autres, à environ 4 300 € par passager et par transport.

Que faire en cas d'accident corporel ?

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 €.

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je voyage en autocar



Quels sont mes droits en cas de retard de l' autocar ?

En cas de retard au départ de plus de 120 minutes, le transporteur doit vous informer et vous laisser choisir entre :

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

Que faire en cas de détérioration ou de perte des bagages due à un accident ?

Si la dégradation ou la perte d'un bagage est due à un accident, vous devez en 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.

Les mineurs peuvent-ils voyager seuls ?

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 ne sont acceptés à bord que s'ils disposent des documents nécessaires pour le franchissement des frontières (carte d'identité ou passeport, autorisation de sortie du territoire).

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je loue un véhicule



Avant de vous décider, comparez les offres ?

Comparez grâce au devis qui doit vous être fourni les conditions de location du véhicule (mode de paiement, dépôt de garantie, avance sur location, frais de carburant, etc.). Pensez à faire un état contradictoire : exigez que tous les défauts (chocs, rayures, etc.) du véhicule soient précisément notés sur la fiche avant la prise en main du véhicule.

Le loueur me propose un véhicule différent du modèle réservé : puis-je le refuser ?

Oui. Vous pouvez exiger qu'un autre modèle soit mis à votre disposition sans majoration de tarif, même si le modèle disponible est d'une catégorie supérieure.

Faut-il s'assurer ?

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 peuvent vous être proposées, par exemple souscrire une garantie complémentaire pour vous-même et les passagers en contrepartie d'un supplément forfaitaire journalier.

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je pratique le covoiturage



Quels sont mes droits en tant que passager ?

Le conducteur est un particulier qui n'exerce pas son activité dans un cadre professionnel. En conséquence, votre relation en tant que passager avec ce conducteur est régie par le droit commun des contrats : les règles habituelles de protection des consommateurs ne sont pas applicables, notamment pour les indemnisations en cas de retard ou d'annulation.

Conducteur, vérifiez que vous êtes assuré ! 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, vous êtes garanti, en tant que passager, par cette assurance obligatoire. Cependant, il est toujours préférable de vérifier son contrat, car certaines situations peuvent être exclues des garanties.

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je prends un taxi ou un VTC



La réservation est-elle obligatoire ?

Seuls les taxis lorsqu'ils circulent dans la zone où ils sont autorisés à stationner (*en général communale*) peuvent être utilisés sans réservation préalable. Les VTC, les véhicules LOTI, les motos-pros ainsi que les taxis lorsqu'ils circulent en dehors de leur zone de stationnement, 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 une course 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).

Comment le prix de la course est-il fixé ?

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. Pour les VTC, véhicules LOTI et motos-pros, le prix est librement fixé par le transporteur ou la plateforme de réservation. Dans la pratique, chaque plateforme a ainsi plusieurs offres commerciales correspondant à des prix et une qualité de service différenciés et les transporteurs adhèrent à plusieurs plateformes en adaptant leur prix en fonction de celle par laquelle ils sont réservés.

Quelles sont les obligations du conducteur ?

Les conducteurs de taxis, VTC, LOTI et motos-pros sont tous des professionnels, soumis à ce titre à une visite médicale périodique. Ils doivent réussir un examen avant de pouvoir exercer et suivre une formation continue tous les 5 ans au sein d'un organisme agréé par l'État.

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je loge en camping



Comment est établi le classement des campings ?

Le nombre d'étoiles délivrées dépend notamment de la superficie totale, du nombre de m² par emplacement, des équipements sanitaires, des équipements collectifs, du gardiennage (éventuellement nuit et jour), etc. Ce classement est valable 5 ans. Il est opéré par un organisme accrédité, selon 204 critères, répartis en trois grandes rubriques : équipements, tels les piscines ou les saunas, services aux clients, comme les langues étrangères pratiquées, accessibilité et développement durable.

Le camping sauvage est-il réglementé ?

Oui. Avant de vous installer, assurez-vous que l'emplacement n'est pas interdit au camping (terrains situés en zone d'incendie, par exemple). Et vérifiez 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.

Assurance du campeur : quelle couverture ?

Seuls les objets enfermés dans un lieu hermétiquement clos ou laissés sous surveillance peuvent être garantis contre le vol. 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.

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je loge à l'hôtel



A quoi correspond l'appellation « Hôtel de tourisme » ?

Seuls les hôtels classés peuvent prétendre à cette appellation. Elle correspond à un établissement qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons.

L'hôtelier impose une heure d'arrivée : est-ce légal ?

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée. Toutefois, si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier, sinon il pourrait disposer de votre chambre après l'heure limite d'arrivée indiquée dans les conditions générales de vente. En cas de versement d'arrhes, si vous arrivez au-delà de l'heure limite, prévenez l'hôtelier : celui-ci doit normalement attendre votre arrivée. En revanche, si vous ne prévenez pas l'hôtelier de votre retard, celui-ci peut relouer la chambre et retenir les arrhes versées.

Un hôtelier peut-il refuser de recevoir des enfants ?

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

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je loge en chambre d'hôtes



Les chambres d'hôtes sont-elles soumises à une réglementation spécifique ?

L'activité de chambre d'hôtes est limitée à 5 chambres et 15 personnes au maximum. 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 et de délivrance de note.

Les chambres d'hôtes peuvent-elles faire l'objet d'un classement ?

A la différence des meublés de tourisme et des résidences de tourisme, elles ne font pas l'objet d'un classement mais peuvent bénéficier d'un label qualité conféré par des organismes tels que Gîtes de France ou Clé vacances.

Quel recours en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche amiable auprès de l'habitant est à privilégier (conservez bien une copie de votre réclamation). Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles. Les associations de consommateurs de votre département peuvent vous conseiller : n'hésitez pas à les contacter !

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je loge en résidence de tourisme



Comment les résidences de tourisme fixent-elles leurs tarifs ?

Les prix des résidences de tourisme sont libres mais elles doivent afficher certains prix au lieu de réception de la clientèle et à l'extérieur de l'hôtel, à savoir : le prix pour une nuitée en chambre double, si un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, si une connexion internet est accessible ou non depuis les chambres et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de la prestation d'hébergement.

La chambre ne me plaît pas : puis-je exiger d'en changer ?

Une seule solution : vous entendre avec le professionnel pour en changer. En effet, vous pouvez toujours refuser la chambre et quitter la résidence de tourisme mais vous perdez vos arrhes et le professionnel est en droit de vous réclamer des dommages et intérêts. Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger une autre chambre ou, si vous devez changer d'établissement, la restitution du double des arrhes.

Que faire en cas d'annulation ?

Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial du professionnel). Si le désistement est le fait du professionnel, 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 du professionnel, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

Je loue un logement



Le bailleur me demande une caution : est-ce légal ?

Oui. Son montant et les modalités de son versement ne sont pas réglementés. Le montant est négociable et ne devrait pas excéder le montant du loyer. Le contrat doit préciser le délai de remboursement de la caution. A noter : le bailleur a parfaitement le droit d'encaisser le chèque qui lui a été remis à titre de caution.

Faut-il être assuré ?

Votre assurance « habitation » contient une clause « responsabilité civile » qui couvre votre responsabilité en cas de problème pendant votre location. Avant de partir, vérifiez votre contrat. Pensez à emmener un double avec vous afin d'avoir tous les enseignements nécessaires. Vérifiez que vous êtes bien assuré contre les risques dont vous seriez présumé responsable (incendie, dégât des eaux, etc.).

Que faire en cas d'annonce mensongère ?

Les publicités mensongères ou de nature à induire en erreur sont interdites (une petite annonce est considérée comme une publicité), que le loueur soit un professionnel ou un particulier. Toutes les mentions peuvent être concernées : surface, état général du logement, situation géographique, etc. La publicité mensongère est visée par les dispositions de l'article L.121-2 et L.121-3 du Code de la consommation sur les pratiques commerciales trompeuses.

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

J'opte pour un voyage ou un séjour à forfait



Je n'ai pas lu mon contrat : c'est grave ?

Mieux vaut lire attentivement les conditions générales de vente avant de signer. N'hésitez pas à imprimer ou conserver sur support durable votre contrat ainsi que votre facture (utiles en cas de réclamation ultérieure).

Je souhaite me rétracter : est-ce possible ?

Attention, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation pour l'achat d'un voyage à forfait.

Que faire si le voyageur modifie des éléments essentiels du voyage ?

Dans ce cas, deux options : vous pouvez accepter la modification proposée ou résilier votre contrat sans frais et obtenir le remboursement des sommes versées. A noter, une majoration du prix n'est possible que si le professionnel vous la notifie, en la justifiant, au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

[Plus d'infos dans la fiche pratique](#)

www.economie.gouv.fr/dgccrf



dgccrf



dgccrf



dgccrf

DGCCRF,
59 boulevard Vincent Auriol
75 703 Paris Cedex 13
T : 01 44 87 17 17



Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes