

INFO RAPIDE



Union Fédérale des Consommateurs

UFC QUE CHOISIR Mont de Marsan

BP 186 – 6 rue du 8 mai 1945 – Maison René

Lucbernet

40004 MONT DE MARSAN CEDEX

Tél. /Fax : 05 58 05 92 88

E.mail : ufcmarsan@free.fr

montdemarsan@ufc-quechoisir.org

UFC que CHOISIR est une association Loi 1901.

Les ressources nécessaires à son fonctionnement sont issues de la cotisation de ses adhérents. Le versement de la cotisation annuelle à l'association, est un acte militant. **L'adhésion n'est donc pas une contrepartie d'un service.**

Nous ne pouvons conseiller et/ou traiter les problèmes que de nos seuls adhérents (loi 71-1130 du 31/12/1971).

Votre association locale est ouverte au public :

• à Mont de Marsan (adresse ci-dessus) les lundis, mardi, mercredi et vendredi après-midi de 14 h à 17 h, sans rendez-vous

Vous pouvez également nous joindre

téléphoniquement les après-midi d'ouverture à Mont de Marsan ainsi que les matins des lundis, mercredi et vendredi de 9 h à 12 h.

• à Dax les 2^{ème} et 4^{ème} mardi de chaque mois, sur rendez-vous, de 9 h à 12 h. Les consultations se font au CCAS de Dax, rue du Palais.

Annulation ou retard important d'un avion

Pour les passagers évoluant dans l'espace européen des mesures ont été prises suivant le règlement européen 261/2004 du 11 février 2004.

Les mesures principales concernent les:

- Vols avec départ des aéroports de l'union européenne quelle que soit la nationalité de la compagnie aérienne
- Vols à destination de l'union européenne dès lors que le transporteur est européen

Contenu des mesures :

1°) annulation vol :

- Choix entre remboursement du billet dans un délai de 7 jours au prix acheté ou un réacheminement vers la destination finale dans des conditions équivalentes
- Assistance de prise en charge frais de bouche, hébergement, transport au lieu d'hébergement et retour aéroport ainsi que 2 appels
- Versement d'une indemnisation forfaitaire :

Retard	Distance (km)	Indemnisation
Moins 2 heures	1500 au plus	125 €
Plus 2 heures	1500 au plus	250 €
Moins 3 heures	1500 à 3500	200 €
Plus de 3 heures	1500 à 3500	400 €
Moins de 4 heures	Plus de 3500	300 €
Plus de 4 heures	Plus de 3500	600 €

- Le transporteur est tenu de payer l'indemnisation, **sauf accord contraire du client** qui peut accepter un bon de voyage ou un avoir

Où adresser la réclamation :

- Médiation tourisme voyage BP 80303 – 75823 Paris cedex 17 (litiges en France)
- DGAC – DTA/P2 – 50 rue Henry Farman FR – 75720 Paris Cedex 15 (compagnie aérienne européenne)

E-commerce

Attention au E-commerce.

De nombreux clients se plaignent de n'avoir jamais reçu le produit.

De nombreux internautes sont attirés par des prix bas.

Assurez-vous que le siège social est en France ou dans l'union européenne avant de commander.

Dans les autres cas les recours sont très, très minces.

Ceux qui ont payés par carte bancaire peuvent tenter de faire rejeter le paiement auprès de leur établissement bancaire.

Assureurs et réparation automobile

Un arrêté n° 146 du 24 juin 2016 impose aux assureurs de signifier à l'assuré qu'il a la possibilité de choisir le garage où il souhaite déposer son auto accidentée.

Certains assurés peuvent recevoir aussi de la part d'un expert une adresse de garage pour déposer le véhicule, nullement choisi par eux. Il s'agit d'une façon déguisée d'imposer le réparateur à ses clients.

Faites respecter vos droits et imposez vos choix.

