



## LE GUIDE DES VACANCES SEREINES 2016 2 EME PARTIE : VOS DROITS EN VACANCES

Association Locale de Mont de Marsan  
6 rue du 8 mai 1945 B.P 186

Tél : 05 28 05 92 88

*ÇA Y EST, VOUS LES AVEZ TANT ATTENDUES... ENFIN LES VACANCES !*

*L'UFC-QUE CHOISIR VOUS A DONNÉ LE MOIS DERNIER LES CLÉS POUR PRÉPARER DES VACANCES SEREINES.*

*MALHEUREUSEMENT ET MALGRÉ LES PRÉCAUTIONS PRISES, VOUS N'ÊTES PAS À L'ABRI D'UN LITIGE... C'EST POURQUOI NOUS METTONS À VOTRE DISPOSITION CE GUIDE RÉCAPITULANT L'ENSEMBLE DE VOS DROITS DANS LE CADRE DES SITUATIONS LES PLUS COURAMMENT RENCONTRÉES LORS DE VOS VACANCES.*



### SOMMAIRE

- I. Un voyage pas à la hauteur de vos attentes
- II. Transport : retard, annulations ...
- III. Hébergement : indisponibilité et non conformité
- IV. Loisirs : profiter en toute tranquillité des spécialités locales



# Table des matières

## I. Vous rencontrez un litige avec l'agence de voyage

1. Mon séjour a été annulé Page 4
2. Le prix de mon séjour augmente Page 4
3. Le séjour est modifié après le départ Page 5
4. Je ne peux plus partir Page 5
5. Le voyage es modifié après le départ Page 6
6. J'ai acheté des billets d'avion auprès d'une agence de voyage (achat de vols secs et non d'un séjour) et j'ai rencontré des problèmes avec la compagnie aérienne Page 6
7. j'ai rencontré de nombreux problèmes pendant ce séjour Page 6

## II. Transport : retard, annulations....

### 1. Location de Véhicule

- a. J'ai déposé le véhicule sur le parking de l'agence de location fermée et on m'informe que celui-ci est dégradé. Page 7
- b. Le véhicule a été très légèrement dégradé, mais la facturation de la réparation est d'un montant qui vous paraît disproportionné. Page 7

### 2. Voyager en train

- a. Mon train est arrivé en retard. Que puis-je demander ? Page 8
- b. Effectuer une réclamation Page 8
- c. Je me suis fait voler des bagages. Puis-je me retourner contre la SNCF ? Page 8

### 3. Voyager en avion

- a. Mon avion a du retard. Page 9
- b. Mon vol a été annulé. Page 10
- c. J'ai été refusé à l'embarquement Page 11
- d. Je n'ai pas pu prendre mon vol Page 11
- e. Mes bagages ont été dégradés ou perdus Page 12



### III. L'hébergement ne correspond pas à l'annonce

#### 1. Location de vacances

- a. Annuler sa réservation
- b. La location n'est pas disponible
- c. La location ne présente par les caractéristiques prévues
- d. La location présente d'importantes nuisances
- e. Après le départ

Page 13  
Page 13  
Page 13  
Page 13  
Page 13

#### 2. L'hôtel

- a. Annuler sa réservation
- b. La chambre n'est pas disponible
- c. Les prestations présentées lors de la réservation ne sont pas disponibles

Page 14  
Page 14  
Page 14

#### 3. Le camping

- a. L'emplacement/le logement n'est pas disponible
- b. Les prestations présentées lors de la réservation ne sont pas disponibles

Page 14  
Page 14

### IV. Loisirs : profiter en toute tranquillité des produits du terroir et des spécialités locales

#### A. Vos droits au restaurant

Page 15

1. Entrée dans le restaurant : carte, racolage gastronomique ...
2. Commande des mets : menus, plats, surgelés ...
3. Boissons : carafe d'eau, alcools ...
4. Litiges : tromperies, vol ...
5. Après le repas : les pourboires

Page 15  
Page 15  
Page 17  
Page 17  
Page 18

#### B. Se protéger des arnaques aux spécialités régionales

Page 19



## Première partie

# **Vous rencontrez un problème avec l'agence de voyage**

*Vous avez acheté un séjour auprès d'une agence de voyage mais vous avez rencontré des difficultés après votre achat, voire durant votre séjour.*



## 1. Mon séjour a été annulé

Si l'agence de voyage annule votre séjour, elle doit vous en informer par lettre recommandée avec accusé de réception et vous rembourser l'intégralité des sommes versées.



Par ailleurs, elle doit vous verser une indemnité au moins égale à celle que vous auriez encourue si vous aviez résilié à la même date.

Si votre préjudice est supérieur à cette indemnité (par exemple réservation d'activité coûteuse...), vous pouvez demander des indemnités complémentaires.

Cette indemnisation ne sera néanmoins pas due si le voyage est soumis à la condition d'un minimum de voyageurs et si l'annulation intervient plus de 21 jours avant la date de départ.

## 2. Le prix du voyage augmente après achat

Les agences de voyage peuvent augmenter le prix de votre voyage ultérieurement à sa souscription pour tenir compte des variations :

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Néanmoins, elles doivent pour cela respecter certaines conditions :

Tout d'abord, il faut que le contrat mentionne cette possibilité et intègre « les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des

prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat ».

Ensuite, cette hausse ne peut être imposée au client que si elle intervient plus de 30 jours avant la date du départ.

Le consommateur n'est pas pour autant condamné à accepter cette augmentation, dès lors que l'augmentation est « significative » ; il pourra la refuser et obtenir le remboursement de son voyage. Malheureusement, cette notion n'est pas définie et sera soumise à l'appréciation souveraine du juge.



### 3. le séjour est modifié avant le départ

Si le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur.

Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais.

Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées.

### 4. Je ne peux plus partir. Que faire ?

Pour vous garantir de tout imprévu qui vous empêcherait de profiter de votre voyage, vous avez la possibilité, lors de votre commande, de souscrire une assurance annulation.

Néanmoins, avant toute souscription, deux précautions sont à prendre :

- vérifiez que vous n'êtes pas déjà couvert, notamment par le biais d'une carte bancaire haut de gamme ;
- vérifiez les conditions d'application de l'assurance proposée afin de vous assurer qu'elles ne sont pas trop restrictives.

**Loi Hamon** : Pour limiter les cas de sur-assurances, il est dorénavant prévu que le souscripteur dispose d'une faculté de renonciation de 14 jours s'agissant d'une assurance voyage s'il justifie d'une garantie antérieure.

Le professionnel doit, depuis le 1er janvier 2015, fournir un document invitant le consommateur à le vérifier et l'informant de de cette faculté.



La question de la souscription d'une assurance est une interrogation récurrente qui doit être tranchée au cas par cas, notamment en prenant en compte le coût des frais médicaux exorbitants pour certains pays tels que les Etats-Unis ou le Japon.

À défaut d'assurance, il faudra vous reporter aux conditions générales de l'agence de voyage où seront précisées les éventuelles possibilités de remboursement (souvent partielles et d'autant moins importantes que vous annulez près de la date de départ).

Si vous n'avez pas d'assurance ni de possibilité d'annulation, vous pouvez encore néanmoins céder votre voyage, en avertissant votre agence de voyage par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours en cas de croisière).





## 5. Après le début du séjour, le voyage est modifié.

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

– soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

– soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Dans tous les cas, que la modification soit importante ou non, vous pourrez demander réparation de votre préjudice.



## 6. Billets d'avions secs (achetés seuls) et responsabilité de l'agence de voyage

En cas d'achat de vols secs, une agence de voyage ne peut voir sa responsabilité engagée que pour ses seules fautes (elle n'a pas commandé les billets aux horaires convenus, par exemple) et non pour celles de la compagnie aérienne.

Il en va également ainsi en cas de faillite de la compagnie aérienne, l'agence de voyage n'ayant pas à vous indemniser sauf faute de sa part.



## 7. j'ai rencontré de nombreux problèmes pendant ce séjour

En cas de soucis avec l'un des prestataires (transporteur aérien, hôtelier...), vous pourrez vous retourner contre l'agence de voyage dans les mêmes conditions que si vous aviez directement engagé la responsabilité du prestataire.

Ainsi, en cas de prestation mal exécutée ou de modification du séjour, vous pourrez vous retourner vers l'agence de voyage pour obtenir une indemnité.

Autre cas de figure, Le descriptif du séjour indiquait un hôtel situé sur la plage et en réalité, il fallait prendre un bus pour y aller, un hôtel au calme alors qu'il est situé à côté d'un aéroport...

Vous pouvez vous retourner contre l'agence et demander à être indemnisé.

En effet, de telles indications trompeuses engagent la responsabilité de l'agence.





## Deuxième partie

# Transports : Problèmes, retards, annulations

*Pour se rendre sur votre lieu de villégiature, vous pouvez être amené à utiliser un véhicule de location, le train ou l'avion. Mais cela ne se passe pas toujours sans problème.*

## 1. Location de véhicule

Dans la 1<sup>re</sup> partie de notre guide, nous vous avons indiqué les précautions à prendre pour éviter tout litige ultérieur avec la société de location.

Néanmoins, quelles que soient les précautions prises, les litiges en rapport avec un problème de dégradation du véhicule restent nombreux.

**J'ai déposé le véhicule sur le parking de l'agence de location fermée et on m'informe que celui-ci est dégradé.**

Nous déconseillons autant que possible la restitution en dehors des heures d'ouverture de l'agence en raison de l'absence de constatation contradictoire de l'état du véhicule et de son kilométrage.

En effet, les conditions générales des agences de location stipulent le plus souvent que vous êtes pleinement responsable des éventuels dégâts sur le véhicule jusqu'à l'heure d'ouverture de l'agence de location.

Pour éviter ce genre de problème, nous vous avons conseillé, dans la 1<sup>re</sup> partie de notre guide, de vous constituer des preuves du parfait état du véhicule (photos, vidéos, la garer dans un endroit limitant le risque de dégradations...).

À l'appui de ces éléments et après avoir demandé le détail des dégradations invoquées par l'agence de location, vous pourrez contester toute dégradation et toute facturation afférente, au besoin devant les tribunaux.



**Le véhicule a été très légèrement dégradé, mais la facturation de la réparation est d'un montant qui vous paraît disproportionné.**

Même en faisant attention, le véhicule loué peut subir de petites dégradations comme des rayures sur le pare-chocs.

En cas de rachat intégral de franchise ou plus généralement d'assurance couvrant ces dégradations, il n'y a pas de difficulté ; ce n'est pas le cas en l'absence d'assurance ou de rachat de franchise : là, vous êtes redevable du montant des réparations à hauteur de la franchise.

Certains professionnels en profitent pour vous facturer abusivement d'un montant bien supérieur à celui des réparations.

Pour pouvoir contester cette facturation, il faudra conserver un visuel de la dégradation (photo, vidéo) qui vous permettra ensuite de faire établir un devis dans des garages du réseau du constructeur.





## 2. Voyager en train

### **Mon train est arrivé en retard. Que puis-je demander ?**



En cas de retard de plus de 30 minutes dont la cause est imputable à la SNCF (ce qui exclut notamment les accidents avec les animaux et les suicides), les voyageurs des TGV et trains INTERCITÉS bénéficient du programme de compensation « Garantie ponctualité ».

En cas de retard, ils peuvent choisir entre une indemnisation sous forme de bons voyage (retard de plus de 30 minutes) et un remboursement (retard de plus de 1 heure) :

Retard	De 30 à 59 min	De 1h à 2h	De 2h à 3h	Plus de 3h
Avoir	25%	25%	50%	75%
Numéraire	Aucun	25%	50%	75%

Attention : Thalys, iDTGV et Eurostar appliquent des règles différentes. Pour aller plus loin : <http://tinyurl.com/9j3jsmh>

Au-delà de cette indemnisation basée sur le prix du billet, vous pouvez demander réparation de tout préjudice résultant de ce retard, notamment s'il vous a fait rater une correspondance (remboursement des frais d'hôtels, de nouveaux billets...).

Attention : Si les tribunaux de première instance et de cour d'appel tranchent régulièrement en faveur du consommateur, il faudra tenir compte dans les chances d'obtenir une indemnisation de la position de la cour de Cassation, qui a posé une limite très importante dans un arrêt du 28 avril 2011 en précisant que la SNCF « n'est tenue que des dommages-intérêts

*qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat, lorsque ce n'est pas par son dol que l'obligation n'est pas exécutée »* (en gros, il faut que la SNCF connaisse le projet du passager ou qu'elle ait voulu lui nuire).

### **En cas de retard, vous pouvez porter réclamation auprès de la SNCF :**

Pour obtenir le geste commercial prévu pour tout retard au-delà de 30 minutes, vous pouvez utiliser l'enveloppe fournie à l'arrivée, télécharger le formulaire de demande ou directement effectuer votre réclamation en ligne pour un e-billet : <http://tinyurl.com/9j3jsmh>

2. En cas de refus (souvent sur l'argument que le retard est dû à un événement extérieur, ce que vous pouvez contester) ou de demande d'indemnisation complémentaire (tel perte de correspondance), vous pourrez contacter le service client par lettre recommandée avec accusé de réception en fournissant copie des pièces justifiant votre demande au Service relations clients SNCF, 62973 Arras cedex 9.

3. À défaut de réponse satisfaisante du service clients, vous avez la possibilité de saisir le médiateur des transports par Internet <http://tinyurl.com/q8zwalt> ou à l'adresse suivante : Médiateur de la SNCF, 45 rue de Londres, 75008 Paris.

### **Je me suis fait voler des bagages. Puis-je me retourner contre la SNCF ?**

Non, vous êtes pleinement responsable de la garde de vos bagages. La SNCF ne pourra voir sa responsabilité engagée que pour les bagages qui lui auront été confiés.



### 3. Voyager en avion

Dans le cadre du transport aérien, il convient de différencier deux situations pour lesquelles le niveau de protection des consommateurs varie :

– les vols dits « européens » soumis au règlement (CE) n° 261/2004. Sont définis comme vols « européens » les vols de toutes les compagnies partant du territoire de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande ou de Suisse, ainsi que les vols des compagnies européennes (licence de vol européenne) arrivant sur un aéroport de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande ou de Suisse ;

– les autres vols soumis aux conventions internationales (nous retenons ici la convention de Montréal qui s'applique le plus couramment).



#### **Mon avion a du retard. Que puis-je demander ?**

Les compagnies sont responsables du préjudice résultant d'un retard tel que l'impossibilité de prendre une correspondance entraînant par exemple des frais d'hébergement et de rachats de billets dans une limite de 4 800 €.

Le transporteur ne pourra se dégager de sa responsabilité qu'en démontrant qu'il a pris toutes les mesures en vue d'éviter le dommage (par exemple, en cas de grève des agents d'un aéroport, acheminement *via* un autre aéroport).

Mais dans tous les cas, le professionnel devra justifier l'existence de circonstances l'exonérant de responsabilité et non simplement invoquer des justificatifs vagues tels que conditions atmosphériques ou problèmes techniques. Surtout ce dernier point : il faut que le problème technique résulte d'un problème extérieur et non d'un simple entretien déficient.



#### Une assistance pour les vols européens

Il est par ailleurs prévu que la compagnie doit apporter une assistance aux voyageurs (rafraîchissement, restauration, moyens de communication, le cas échéant, transport et hébergement) dès que le retard dépasse certains seuils.

<i>Longueur du vol</i>	<i>Retard</i>
Jusqu'à 1500 km	2 heures
Vols intracommunautaires de plus de 1500 km	3 heures
Vols non intracommunautaires de 1500 à 3500 km	3 heures
Autres vols	4 heures

#### Le droit au remboursement

Pour les retards de plus de 5 heures, la compagnie doit vous proposer un remboursement du billet et, si ce retard intervient en milieu de parcours, un retour vers votre point de départ dans les meilleurs délais.





### Une indemnisation automatique

La Cour de justice des Communautés européennes (CJCE), dans un arrêt du 19 novembre 2009 (affaires C-402/07 et C-432/07), a étendu l'indemnisation prévue pour les passagers de vols annulés (voir plus haut) aux passagers de vols retardés lorsqu'ils subissent un retard à l'arrivée de trois heures ou plus : « *Les passagers de vols retardés peuvent être assimilés aux passagers de vols annulés aux fins de l'application du droit à indemnisation et ils peuvent ainsi invoquer le droit à indemnisation prévu à l'article 7 de ce règlement lorsqu'ils subissent, en raison d'un vol retardé, une perte de temps égale ou supérieure à 3 heures, c'est-à-dire lorsqu'ils atteignent leur destination finale 3 heures ou plus après l'heure d'arrivée initialement prévue par le transporteur aérien.* »



Ainsi, à moins que la compagnie ne justifie de « *circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises* » (une simple panne technique ne répond pas à cette définition), les voyageurs bénéficient du régime d'indemnisation forfaitaire suivant :

<i>Longueur du vol</i>	<i>Retard</i>
Jusqu'à 1500 km	250 €
Vols intracommunautaires de plus de 1500 km et autres vols de 1500 à 3500 km	400 €
Autres vols	600 €

Si cette indemnisation ne couvre pas l'ensemble de votre préjudice, vous pourrez bien entendu exiger une indemnisation complémentaire.

### **Mon vol a été annulé. Puis-je être remboursé et indemnisé ?**

Pour les vols européens, vous avez la possibilité de choisir entre un remboursement (qui doit être réalisé sous 7 jours), un réacheminement dans les mêmes conditions contractuelles et un réacheminement ultérieur.

Par ailleurs, un système d'indemnisation est prévu même en l'absence de tout préjudice selon les modalités suivantes.

Indemnisation en cas de remboursement :

<i>Longueur du vol</i>	<i>Montant</i>
Jusqu'à 1500 km	250 €
Vols intracommunautaires de plus de 1500 km et autres vols de 1500 à 3500 km	400 €
Autres vols	600 €

Indemnisation en cas de réacheminement

<i>Longueur du vol</i>	<i>Montant</i>
Jusqu'à 1500 km	250 €
Retard de - de 2 H	125 €
Vols intracommunautaires de plus de 1500 et autres vols de 1500 à 3500	400 €
Retard de - de 3 H	200 €
Autres vols	600 €
Retard de - de 4 H	300 €

La compagnie ne sera pas dans l'obligation de vous verser une telle indemnisation en cas de « *circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises* » ou si le client est prévenu :

- au moins 2 semaines avant le départ ;
- entre 2 semaines et 7 jours avant le départ s'il est proposé un vol partant au plus tôt 2 heures avant l'heure initiale de départ et arrivant au plus tard 4 heures après l'heure d'arrivée initiale ;
- moins de 7 jours avant le départ s'il est proposé un vol partant au plus tôt 2 heures avant l'heure initiale de départ et arrivant au plus tard 2 heures après l'heure d'arrivée initiale.

De plus, en cas de réacheminement, le transporteur doit offrir et prendre en charge tous les frais résultant d'un report au jour suivant (hébergement et transport).

Si cette indemnisation ne couvre pas l'ensemble de votre préjudice, vous pourrez bien entendu demander une indemnisation complémentaire.

Pour les autres vols, vous devez être remboursé et vous pouvez exiger une réparation du préjudice subi par l'annulation du vol (perte de journées de vacances...) sauf cas de force majeure.



Mais dans tous les cas, le professionnel devra justifier l'existence de circonstances l'exonérant de responsabilité et non simplement invoquer des justificatifs vagues tels que conditions atmosphériques ou problèmes techniques. Surtout ce dernier point : il faut que le problème technique résulte d'un problème extérieur et non d'un simple entretien défi-



cient.

## J'ai été refusé à l'embarquement. Que faire ?

Dès lors que vous êtes refusé à l'embarquement sur un vol européen, vous avez la possibilité de choisir entre un remboursement (sous 7 jours), un réacheminement dans les mêmes conditions contractuelles et un réacheminement ultérieur.



Par ailleurs, vous pourrez bénéficier du même système d'indemnisation automatique que lors de l'annulation d'un vol européen, ainsi que de la même obligation d'assistance.

Vous pouvez bien entendu être volontaire et dans ce cas négocier l'indemnisation de votre report de vol, mais dans tous les cas vous devrez bénéficier du système prévu par le règlement européen.

## Je n'ai pas pu prendre mon vol

Si vous n'avez pu prendre votre vol, vous pourrez à tout le moins prétendre au remboursement des taxes aéroport dès lors que ces taxes perçues par les compagnies aériennes sont reversées à leurs bénéficiaires (aéroport...) uniquement si le passager embarque.



**Loi Hamon :** Face aux nombreux litiges, la loi est venue encadrer les modalités de remboursement de ces taxes en prévoyant un délai maximum de remboursement dans les 30 jours de la demande et en précisant que cette demande sera sans frais si déposée en ligne et en limitant les frais à un maximum de 20% du montant à rembourser dès lors que la demande est effectuée par un autre moyen (courrier ...).





### Mes bagages ont été dégradés ou perdus. Puis-je réclamer une indemnisation ?

Lorsque vous constatez que vos bagages enregistrés (les bagages en cabine restent sous votre responsabilité) ont été dégradés ou perdus, vous devez immédiatement déposer une réclamation (conservez une copie de votre réclamation).

Si vous constatez des dégradations au moment de l'ouverture du bagage, il faudra effectuer votre réclamation dans les 7 jours suivant son retrait (21 jours à compter de la mise à disposition si votre bagage est arrivé avec retard). Les bagages sont considérés comme définitivement perdus au bout de 21 jours.



Le montant de l'indemnisation sera limité à 1 100 € ou 20 €/kg selon la convention internationale applicable (Montréal et moins souvent Varsovie), sauf manipulation téméraire ou dégradation volontaire par le transporteur ou ses préposés.



Si votre bagage arrive en retard (perdu puis retrouvé, par exemple), vous devez demander réparation de votre préjudice dans les 21 jours de la récupération.

### Une aide à la résolution des litiges pour les vols européens

Si vous rencontrez un des problèmes précédents sur un vol européen, vous pouvez demander l'intervention des autorités régulant l'aviation civile de chaque pays concerné par le règlement dès lors vous n'avez pu régler le litige avec le transporteur.



Dès lors que votre vol décollait d'un aéroport français, vous pouvez contacter la Direction générale de l'Aviation civile en ligne à l'aide de ce formulaire : <http://enqueteur.dgac.developpement-durable.gouv.fr/index.php?sid=51924> ou par courrier en joignant copie de toutes les correspondances avec la compagnie aérienne et pièces justificatives à l'adresse suivante :

DGAC  
Direction du transport aérien  
Mission du droit des passagers  
Bureau des passagers aériens (MDP/P2)  
50 rue Henry Farman  
75720 Paris cedex 15



Pour les vols au départ d'un autre pays, votre réclamation doit être adressée aux organismes nationaux compétents dont les coordonnées sont accessibles sur cette page : [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

### L'UFC Que Choisir à vos côtés

En cas de litige avec une compagnie européenne, vous pouvez contacter notre association locale pour vous faire aider dans vos démarches.

Par ailleurs, l'UFC Que Choisir a mis en place sur son site [quechoisir.org](http://quechoisir.org) le service **Indemnit'Air** qui consiste à aider les passagers aériens victimes de surbooking, de vol retardé ou d'avion annulé, à obtenir simplement l'indemnisation qui leur est due conformément aux textes législatifs et à la jurisprudence européenne. Plus d'informations : <https://www.quechoisir.org/service-indemnitair-n21199/>



## Troisième partie

# Hébergement : indisponibilité, non-conformité ...

*Pour vous loger sur votre lieu de vacances, vous pouvez faire appel à différents types d'hébergement tels que la location, l'hôtel ou le camping, avec des problèmes différenciés.*

## 1. Location de vacances



### **Annuler sa réservation**

En cas de versement de sommes qualifiées d'arrhes ou en l'absence de toute précision, vous pouvez annuler votre réservation en perdant cette avance. S'il est précisé que les sommes avancées constituent un acompte, le loueur est en droit de vous demander le paiement de l'intégralité du prix de la location s'il n'a pas réussi à trouver un nouveau locataire.

### **Les soucis que vous pouvez rencontrer lorsque vous prenez la location**

#### La location n'est pas disponible

Tout d'abord, formalisez toute réservation, notamment en demandant une confirmation par courriel lors d'une réservation par téléphone. En cas d'annulation du bailleur, si vous avez versé une avance qui s'assimile à des arrhes, le loueur devra vous rembourser le double (à défaut de précision, les fonds avancés sont considérés comme des arrhes).

Dans les autres cas, vous pourrez demander réparation du préjudice résultant de l'annulation.

#### La location ne présente pas les caractéristiques prévues

En fonction du type de désagrément, vous pouvez refuser la location en exigeant un remboursement ou à tout le moins exiger une réduction de prix.

Il est alors opportun de faire constater les manquements par huissier ou à tout le moins de prendre des photos/vidéos et de recueillir des témoignages (attestation sous forme légale).

N'hésitez pas à indiquer qu'à défaut de remboursement ou de réduction de prix, vous déposerez plainte, la fourniture d'informations inexactes sur l'état descriptif étant punie de peines d'amendes et pouvant même caractériser pour des professionnels l'infraction de pratiques commerciales trompeuses.

#### La location présente d'importantes nuisances

Refusez d'emménager (à tout le moins restez-y le moins longtemps possible) en exigeant le remboursement ou, *a minima*, exigez une réduction de prix, le loueur étant légalement tenu de vous fournir un logement exempt de vice.

Comme ci-avant, il est opportun de faire constater les manquements par huissier ou à tout le moins de prendre des photos/vidéos et de recueillir des témoignages (attestation sous forme légale).

#### Lors du départ de la location

Faites un état des lieux précis sans termes vagues

En l'absence de constatations de dégradation de votre fait, le propriétaire dispose d'un délai de 10 jours pour rembourser le dépôt de garantie.

Si des dégradations devaient être constatées ou des charges restaient à facturer, le propriétaire devra rendre le dépôt de garantie amputé des sommes retenues dans les 3 mois de la remise des clés.

## 2. L'Hôtel

### **Annuler une réservation**

Il convient de savoir si vous avez versé un acompte ou des arrhes lors de votre réservation. En cas de versement de sommes qualifiées d'arrhes ou en l'absence de toute précision, vous pourrez annuler votre réservation en perdant cette avance.

S'il est précisé que les sommes avancées constituent un acompte, le professionnel est en droit de vous demander le paiement de l'intégralité du prix de la chambre à défaut de location à d'autres clients.

### **La chambre n'est pas disponible**

Tout d'abord, formalisez toute réservation, notamment en demandant une confirmation par courriel lors d'une réservation par téléphone.

En cas d'annulation, si vous avez versé une avance qui s'assimile à des arrhes, le professionnel devra vous rembourser le double (pour rappel, à défaut de précision, les fonds avancés sont considérés comme des arrhes).



Dans les autres cas, vous pourrez demander réparation de votre préjudice (remboursement + indemnisation de frais non prévus).

### **Les prestations présentées lors de la réservation ne sont pas disponibles**

L'hôtelier est tenu de vous fournir l'ensemble des prestations prévues lors de votre réservation. Si tel n'est pas le cas, vous êtes en droit de demander réparation de votre préjudice. De plus, l'absence de fourniture de certaines prestations peut caractériser l'infraction de pratiques commerciales trompeuses (mise en avant publicitaire d'une piscine en réalité hors service, par exemple).



## 3. Le Camping

### **L'emplacement/le logement convenu n'est pas disponible**

S'il vous avait été confirmé que vous auriez un emplacement à l'ombre, par exemple, ou un type de logement, et qu'une fois sur place on vous propose un autre emplacement/type de logement car celui convenu se révèle indisponible, vous avez la possibilité de refuser l'emplacement/le logement proposé et de vous faire rembourser votre avance.

Par ailleurs, vous pourrez demander à être indemnisé de votre préjudice.

### **Les prestations présentées ou convenues lors de la réservation ne sont pas disponibles**

Tout d'abord, il faut savoir que le nombre d'étoiles pour un camping n'est pas gage de qualité mais reflète simplement certains critères de taille d'emplacement et de fournitures d'équipements.

En l'absence de certaines prestations prévues, vous êtes en droit de demander réparation de votre préjudice, voire d'annuler la réservation en rappelant au propriétaire que cela peut caractériser l'infraction de pratiques commerciales trompeuses (mise en avant publicitaire d'une piscine en réalité hors service...).





## Quatrième partie

# **Loisirs : Profiter en toute tranquillité des spécialités locales**

## **A. Vos droits au restaurant**

### **1. Entrée dans le restaurant**

**La carte d'un restaurant doit-elle toujours être accessible depuis l'extérieur du restaurant ?**

Oui, la carte d'un restaurant doit toujours faire l'objet d'une double présentation.

D'abord, un affichage visible et lisible de l'extérieur, pendant toute la durée du service et au moins à partir de 11 h 30 pour le déjeuner et de 18 h pour le dîner.



Ensuite, une seconde remise de la carte doit avoir lieu en main propre une fois que le client est assis à table.

**Puis-je choisir ma table ?**

Le restaurateur n'a pas l'obligation de vous donner une table précise, sauf réservation bien définie.

Commercialement, il a bien évidemment intérêt à répondre à vos attentes.



### **2. Commande des mets**

**Quel degré de précision la carte doit-elle apporter ?**

La carte d'un restaurant est le seul support d'information permettant le choix des clients. Ainsi, les mets doivent pouvoir être identifiés clairement. L'article 1602 du code civil indique que « le vendeur est tenu d'expliquer clairement ce à quoi il s'oblige. Tout pacte ambigu s'interprète contre le vendeur ».

Les prestations offertes doivent être décrites précisément et faire l'objet d'un prix net.

Le restaurateur est tenu de dénommer correctement les plats servis, leurs ingrédients, ainsi que les vins qui les accompagnent. Les appellations ne peuvent pas être trompeuses, de nature à induire en erreur ou à créer une confusion dans l'esprit du consommateur quant à l'existence, la nature, la qualité et l'origine des produits servis, tels qu'ils sont indiqués sur la carte .

Le cas échéant, le restaurateur encourrait des sanctions pénales (dans les faits une amende).



### L'affichage des prix et des plats servis dans les restaurants est-il réglementé ?

Oui, l'affichage des prix est obligatoire. L'arrêté no 87-02/C du 27 mars 1987 précise les modalités d'affichage des prix des boissons et des denrées les plus couramment servies, des menus et carte du jour à l'extérieur et à l'intérieur des établissements. En revanche, tant que cette obligation d'affichage est respectée, un restaurateur peut tout à fait moduler ses prix en fonction de l'horaire ou du jour de la semaine.



Néanmoins, en cas d'indisponibilité d'un plat, le restaurateur doit le mentionner aussitôt, tant sur la carte intérieure que sur la carte extérieure. L'indisponibilité chronique d'un produit proposé à la vente peut caractériser une pratique commerciale trompeuse, passible de sanctions pénales.

Les condamnations à ce titre ne manquent pas, s'agissant de cas d'espèce où des plats sont indiqués à la carte pour attirer les clients mais dont les réserves du restaurant (congélateurs, chambres froides...) ne contiennent aucun des ingrédients requis par leur préparation.

### Un restaurateur est-il tenu de modifier un plat qui ne me conviendrait pas ?

Un restaurateur n'est nullement contraint d'accepter une modification de plat. Lorsque le client demande une telle adaptation, il adresse au restaurateur une contre-proposition, que celui-ci est libre ou non d'accepter.



### La carte peut-elle comporter des réserves ?

Oui, des réserves expresses sur le jour et l'horaire de confection de certains plats sont possibles. De même, des réserves tacites peuvent exister, tel le fait qu'un menu enfant ne soit proposé qu'aux mineurs.

### Un menu peut-il comporter des aménagements ?

Oui, un restaurateur peut indiquer expressément que certains plats faisant partie d'un menu à choix multiples feront l'objet d'un supplément. En revanche, le menu doit indiquer expressément le caractère alternatif des différents plats proposés par la mention « ou », sous peine de laisser supposer que les plats sont cumulatifs, pouvant ainsi caractériser une pratique commerciale trompeuse.



### Un restaurateur peut-il me servir des produits surgelés ?

Il n'existe pas de réglementation prohibant l'utilisation de mets surgelés par les restaurateurs. Le devoir d'information pesant sur le restaurateur lui interdit tout de même de faire passer pour « frais » ou « du jour » des plats et ingrédients surgelés.

Il s'agira toutefois de prouver cet état de fait, car faute d'allégation trompeuse, aucune infraction ne peut être constituée.



Certains labels sont apparus pour aider le consommateur à se repérer. L'un d'entre eux, le « fait maison » a récemment fait peau neuve face aux nombreuses critiques (plus d'informations : <http://tinyurl.com/p2v4856>).

### Un plat peut-il être indisponible ?

Le restaurateur peut tout à fait concevoir certains plats en quantité limitée. Il est donc possible que ceux-ci s'épuisent au cours du service.







### 3. Boissons

#### **Ai-je toujours droit à une carafe d'eau gratuite ?**

En vertu d'un arrêté de 1967 non abrogé mais obsolète, le « couvert » obligatoirement inclus dans le prix du restaurant comprend le pain, l'eau ordinaire, ainsi que les couverts, serviettes et épices. Il semble ainsi qu'en cas de commande d'un plat, la carafe d'eau soit de droit.



#### **Puis-je commander uniquement de l'alcool dans un restaurant ?**

Seul un débit de boisson titulaire d'une licence IV peut servir de l'alcool indépendamment à titre principal, ce qui est le cas de certains restaurants.



En revanche, il est interdit aux restaurants ne disposant pas d'une telle licence de servir des boissons alcoolisées en dehors des heures de service et en l'absence de commande de mets.

#### **Puis-je apporter ma propre bouteille de vin au restaurant ?**

Cette pratique est tout à fait légale, mais reste soumise à l'accord du restaurateur. Prenez ainsi garde de prévenir le restaurant de votre intention d'apporter votre propre bouteille lors de votre réservation. Elle peut toutefois donner lieu au paiement d'un « droit de bouchon » perçu par le restaurateur au titre du service fourni et de l'utilisation du matériel du restaurant (ouverture de la bouteille, dégustation, usage d'un seau à glace...).



Attention, il est d'usage que ce soit le restaurateur ou son sommelier qui ouvre et goûte votre vin pour en vérifier la qualité et l'adéquation avec le repas.

#### **Quel est le sort des boissons dans les menus ?**

Dans les menus, la mention « boisson comprises » ou « non incluses » doit être indiquée, précisant le cas échéant la nature et la contenance.

### 4. Les litiges avec les restaurateurs

#### **Que faire si le plat ou le vin servis ne correspondent pas à mes attentes ?**

Au titre de raisons objectives, vous pouvez tout à fait refuser un plat ne correspondant pas à votre commande ou imangeable, ou renvoyer un plat qui n'est pas assez chaud. La première chose à faire est de se plaindre immédiatement auprès du restaurateur afin de lui permettre de régler le litige à l'amiable, ce qui arrivera la grande majorité des cas.

payez uniquement ce que vous avez consommé jusque-là et quittez le restaurant sans consommer le plat.

En cas de problème d'hygiène, ne consommez pas ce qui vous a été servi et demandez à partir sans payer. Le restaurateur préférera certainement cet arrangement à un esclandre public.

Attention tout de même : le fait de quitter un restaurant sans payer constitue un délit de « filouterie d'aliment » réprimé par le code pénal.

Si le restaurateur refuse d'en convenir,



### Un restaurateur peut-il refuser de me servir ?

Un restaurateur ne peut pas, en principe, opposer un refus de vente à un client. Il ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (faciès, religion, état de santé, mœurs, etc.), ou en raison de la présence d'enfants, ce qui serait sanctionné pénalement.

Il pourra néanmoins refuser de servir tout client s'il justifie d'un motif légitime, tel un comportement déplacé, dangereux, ou un refus de respecter certaines normes de sécurité (problèmes d'hygiène, d'ivresse, fumeur refusant d'éteindre sa cigarette...).



En revanche, le fait que vous êtes seul et que l'unique table restante soit pour quatre personnes ne représente pas un motif valable de refus. Un tel refus de vente serait passible d'une amende.

### Un restaurateur peut-il refuser l'admission des animaux ?

Oui, l'accueil des animaux relève de la discrétion du restaurateur.

S'il les tolère, leur présence ne doit pas représenter un risque d'insalubrité. S'il les sert, des récipients ad hoc doivent être prévus.

### Un restaurateur est-il responsable des dommages subis dans son établissement ?

Oui, un restaurateur est responsable de la sécurité et de la salubrité de son établissement. Il est ainsi possible de demander réparation pour les incidents ou accidents survenus dans le restaurant.

En cas de faute du restaurateur, ce qui peut parfois être délicat à prouver, le préjudice subi du fait d'une intoxication alimentaire, de l'utilisation de matériel dangereux ou déficient (tel un verre ébréché), d'une chute au sein de l'établissement ou encore du fait d'une maladresse du serveur (vêtement taché...) devra être indemnisé.

### Un restaurateur est-il responsable d'un vol subi au sein de son établissement ?

Le restaurateur n'est responsable que si vous lui avez confié vos affaires afin qu'il les mette au vestiaire. Sachez que vous n'êtes pas obligé d'accepter un dépôt au vestiaire.

### Vous soupçonnez une tromperie, un défaut d'hygiène, et souhaitez qu'un restaurant fasse l'objet d'un contrôle ?

Vous pouvez saisir la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) du département concerné, dont les agents sont habilités à effectuer des contrôles et à dresser des procès-verbaux en cas d'infraction.

## 4. Quitter le restaurant

### Dois-je laisser un pourboire ?

Rien ne vous y contraint : les prix affichés comprenant toujours le service, tout pourboire est facultatif.



## B. Se protéger des arnaques aux spécialités régionales

Outre le passage au restaurant, un des plaisirs des vacances est de profiter des productions locales. Néanmoins, attention à certains professionnels qui essaient de tromper le consommateur en faisant passer pour locaux des produits tous sauf régionaux.

Ventes aux bords de routes, marchés, boutiques ... de nombreux vendeurs jouent sur le caractère local de leur production pour attirer les touristes tout en vendant des produits d'autres régions, voir de l'étrangers.

Parmi les exemples, les tromperies les plus connues pour les produits agricoles/alimentaires :

- l'huile d'olive dont la demande est largement supérieure à la production des appellations d'origine,
- le melon charentais dont la majorité ne vient pas de Charente mais d'Espagne, Maroc ...,
- les herbes de Provence qui sont produites dans de nombreux pays
- la charcuterie corse dont une majorité de la production est réalisée avec des porcs élevés sur le continent.

Il en est de même pour certains produits manufacturés tel les couteaux de laguiole ou le savon de Marseille qui peuvent provenir d'Asie dès lors qu'ils ne bénéficient d'aucune protection.

**Alors comment faire pour s'y retrouver et éviter les arnaques ?**

- Ne pas hésiter à aller directement vous approvisionner chez les producteurs / fabricants tel pour les fruits et légumes par le biais des marchés, des producteurs de pays <http://www.marches-producteurs.com/>
- Faire appel au bouche à oreille et notamment consulter les habitants locaux ou l'office du tourisme pour dénicher les bonnes adresses,



- Se référer aux appellations d'origine pour identifier les produits locaux :

### **Les appellations d'origine**

« L'appellation d'origine protégée (AOP) » est un signe d'identification européen identifiant un produit dont la production, la transformation et l'élaboration doivent avoir eu lieu dans une aire géographique déterminée avec un savoir-faire reconnu et constaté.



« L'appellation d'origine contrôlée (AOC) » (signe français) renvoie à un pays, une région ou une localité servant à désigner un produit qui en est originaire et dont la qualité ou les caractères sont dus au milieu géographique, comprenant des facteurs naturels et des facteurs humains.



Pour une liste : <http://alimentation.gouv.fr/les-appellations-d-origine>

«L'indication géographique protégée » (IGP) désigne un produit dont les caractéristiques sont liées au lieu géographique dans lequel se déroule au moins sa production ou sa transformation selon des conditions bien déterminées.



Pour une liste : <http://alimentation.gouv.fr/indication-geographique-protgee>

**Attention :** certains professionnels n'hésitent pas à jouer sur le nom de l'appellation pour essayer de tromper le consommateur.

Tous les produits ne faisant pas l'objet d'une appellation d'origine, vous pouvez rechercher d'autres mentions qui font également l'objet d'une réglementation.

### Les mentions réglementées :

« Artisanal » : produit qui doit être fabriqué par un artisan, inscrit au registre des métiers

« Maison » ou « fait maison » : produit préparé de manière non industrielle, sur le lieu de vente

« À l'ancienne », « traditionnel » : seulement si le produit est fabriqué selon des usages anciens répertoriés et sans additifs

« Du terroir » : utilisation de matières premières obtenues à partir de procédés de fabrication, issues d'une aire géographique restreinte. Privilégier l'origine géographique ou le terme « fermier »

S'agissant des produits manufacturés, le gouvernement a lancé en juin 2015 le logo « Indication géographique France » .

Son objectif est d'apporter une garantie sur l'origine géographique et la qualité du produit au consommateur, lui permettant d'acheter en toute connaissance de cause (plus d'informations : <http://www.economie.gouv.fr/indications-geographiques-produits-manufactures>)



**Vous soupçonnez une tromperie, et souhaitez qu'un professionnel fasse l'objet d'un contrôle ?**

Vous pouvez saisir la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) du département concerné, dont les agents sont habilités à effectuer des contrôles et à dresser des procès-verbaux en cas d'infraction.

C'est maintenant la fin de la seconde partie de ce guide et il ne nous reste plus qu'à vous souhaiter de très bonnes vacances d'été 2016.

