



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE


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

ÉTÉ 2016

Les conseils de la DGCCRF

Les déplacements,
les loisirs, les achats,
les voyages ...
La DGCCRF
vous guide.


DGCCRF

Sommaire



Déplacements et voyages

Voyager

- En autocar
- En avion
- En bateau
- En covoiturage
- En voiture : louer un véhicule
- En taxi, VTC, véhicule LOTI ou en moto pro
- En train

L'autoroute

- autoroute
- En cas de panne

Coffrets cadeaux

Voyages et séjours à forfait



Hébergement

- Camping
- Chambre d'hôtes
- Hôtel
- Location saisonnière
- Plateformes de réservation hôtels et restaurants
- Résidence de tourisme



Restauration

- Cafés
- Glaces, crèmes glacées, sorbets
- Manger chez l'habitant
- Manger sur le pouce
- Restaurants
- Températures de conservation
- Ventes et marchés de plein air



Santé

- Boissons énergisantes
- Bronzage en institut
- Lunettes de soleil
- Méthodes amincissantes
- Préservatifs
- Produits anti-moustiques
- Produits de protection solaire
- Tatouage



Loisirs

- Activités sportives à la montagne
- Aires collectives de jeux
- Bicyclette et vélo à assistance électrique (VAE)
- Casques sportifs « EPI »
- Discothèques et cabarets
- Mini-motos et les quads
- Parcours acrobatiques
- Pétards et feux d'artifice
- Piscines

Voyager en autocar

Lorsque l'on souhaite partir en voyage, plusieurs solutions existent : voiture, train, avion, taxi, etc. L'autocar en est un autre qui offre de nombreux avantages.



Les droits des passagers voyageant par autobus ou autocar dans l'Union européenne sont définis par le [règlement \(UE\) n°181/2011](#) :

- 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.

Attention aux frais cachés et aux prestations supplémentaires non désirées qui pourraient se rajouter.

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 \(UE\) n°181/2011](#)

Du fait du voyageur

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

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.

^(*) 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 » (donc uniquement au départ et non à l'arrivée).

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 \(UE\) n°181/2011](#)

Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Droit au voyage

A noter, 2 exceptions

- Si la sécurité à bord n'est pas assurée.
- 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 \(UE\) 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 : 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.

Médiation

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

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



Voyager en avion

Vous avez choisi où vous allez partir cet été, vous avez réservé vos billets d'avion ? Avant d'embarquer, vérifiez que vous n'avez rien oublié.



Les droits des passagers aériens victimes d'une annulation, d'un retard ou d'un surbooking sont définis par le règlement européen n° 261/2004. 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

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

A noter

Vérifiez les règles applicables aux bagages :

- des frais peuvent être facturés pour les bagages en soute ;
- 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 en 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.

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

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

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

ou

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

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 en charge de vos frais d'hôtel et de restauration.

Déplacements et voyages - Voyager

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

Vols de moins de 1 500 km	250 € (125 € si le retard ne dépasse pas 2h)
Vols intracommunautaires ou autres vols de 1 500 à 3 500 km	400 € (200 € si le retard ne dépasse pas 3h)
Autres vols de plus de 3 500 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 important a droit à une assistance et à une indemnisation.

Droit à l'assistance

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

- soit deux heures ou plus pour les vols de 1 500 km ou moins ;
- soit trois heures ou plus pour les vols de plus de 1 500 km jusqu'à 3 500 km et tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres ;
- soit quatre heures ou plus pour les autres vols de plus de 3 500 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).

Droit à indemnisation

Les retards de plus de 3 heures à destination finale donnent le droit à la même indemnisation qu'une annulation (voir plus haut). Cette règle résulte d'un [arrêt de la cour de justice de l'Union européenne](#) en date du 23 octobre 2012.

Bagages

En cas de perte, de dommages causés aux bagages ou de retard, l'indemnisation peut s'élever jusqu'à environ 1.330 € :

- pour des dommages (détériorations), la réclamation doit être faite dans les sept jours de la réception du bagage ;
- pour une réception tardive, ce délai est de 21 jours maximum. 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) ;

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

- **Dans un second temps**, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : consulter la Fiche pratique « [Litiges de consommation courante](#) ».

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

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

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

Voyager en bateau

Vous êtes de plus en plus nombreux à partir en croisière soit en méditerranée, ou bien dans les Antilles. De nombreux programmes de navigation sont possibles.



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.

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 1h30 avant le départ, 2h 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 ;

Déplacements et voyages - Voyager

- 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 : 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.

Pour aller plus loin

[Article 5 du règlement \(CE\) n° 1177/2010](#)

Médiateur Tourisme et Voyage

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

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

Toutefois, avant de saisir MTV, il convient de vous assurer préalablement que le transporteur relève de la médiation MTV en sa qualité d'éventuel adhérent de l'organisation professionnelle Armateur de France (le transport doit indiquer spontanément dans ses documents contractuels s'il est adhérent à MTV. Relisez-donc attentivement vos documents contractuels).

Voyager en 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 covoitages 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.

Déplacements et voyages - Voyager

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.



Voyager 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 TTC 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 TTC 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 TTC 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 TTC 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 TTC à payer préalablement à la prise du véhicule, et son décompte détaillé, en quantité et prix TTC, pour chaque prestation, en rappelant le cas échéant les prix unitaires utilisés.

Le cas échéant :

- les sommes TTC à payer après le retour du véhicule, et leur décompte détaillé en quantité et prix TTC, 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 rachatable.

• 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.

Déplacements et voyages - Voyager

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 (1), 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 ;
- de rendre 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 compétent de votre loueur est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;
- **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.

Voyager en taxi, en voiture de transport avec chauffeur (VTC), en 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).

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, etc.) :

- Taxis : un luminaire 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 ;
- 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.**

Déplacements et voyages - Voyager

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'acquiescer 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. Pour plus de détail, consulter la [fiche relative au taxi](#).

Les tarifs peuvent être consultés dans le document suivant :

- **Tarifs des taxis** - [application/pdf - 429.8 Ko - 25/05/2016](#)

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 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) ;
- pour 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 transporteur ou du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;

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

- pour les taxis, voir [la fiche relative au taxi](#) ;
- 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.



Voyager 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.



« [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 ;
- à bord 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

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.

- étiquetez 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'1h 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 :

- 25 % du prix du billet entre 30 minutes et 1 heure 59 ;
- 50 % du prix du billet entre 2 heures et 2 heures 59 ;
- 75 % de 3 heures ou plus.

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.

À l'arrivée en gare, des agents distribuent les « enveloppes Garantie Ponctualité » permettant d'envoyer la demande de compensation au plus tard 60 jours après le voyage.

Si vous voyagez avec un e.billet, vous pouvez effectuer votre [demande de compensation en ligne](#).

L'indemnisation doit être payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande.

Déplacements et voyages - Voyager

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 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 procédera 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.

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 : 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.

Le médiateur de la SNCF

- Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable directement en vous adressant au service client (le service n'a pas répondu après un délai d'un mois ou a opposé un refus écrit), vous pouvez saisir [le Médiateur de la SNCF](#).
- Cette médiation est un service de recours destiné aux clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse reçue **après une réclamation** concernant un litige commercial avec la SNCF ou une contravention à la police des chemins de fer.
- Le recours au Médiateur est gratuit, le traitement du dossier est confidentiel et la réponse est donnée dans les 2 mois (4 mois pour les dossiers complexes).

Autoroute

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



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.).



Autoroute 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 règlementés. Ils sont fixés chaque année par un arrêté du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique.

Déplacements et voyages - L'autoroute

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 : 123,56 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne et 152,79 € 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 : 123,56 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne et 152,79 € 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 : 123,56 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne et 152,79 € 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.

- (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 de l'article L.121-1 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 défini 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

<http://mtv.travel>

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

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.

Camping

Les campings sont répertoriés en fonction de leur saisonnalité, de leur surface, de leur nombre d'emplacements, etc.



En savoir plus sur 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, d'un gardiennage éventuel nuit et jour, etc.

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

Depuis le 1er juillet 2010, le gestionnaire du terrain peut demander, s'il le souhaite, un classement de 1 à 5 étoiles auprès de la préfecture du lieu d'implantation du terrain concerné. Ce classement, valable 5 ans, sera opéré par un organisme accrédité. 204 critères, répartis en 3 grandes rubriques (équipements tels les piscines ou les saunas, services aux clients comme les langues étrangères pratiquées, accessibilité et développement durable). Une grille annexée à l'arrêté du 6 juillet 2010 récapitule le nombre de points affectés à ces 204 critères.

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

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

Tarifications, les prix des campings

Ils sont libres mais doivent être affichés, ainsi que le texte du règlement intérieur du camping, à l'entrée du terrain et au lieu de réception de la clientèle. La délivrance d'une note est obligatoire.

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

Le camping sauvage

S'assurer que l'emplacement n'est pas interdit (terrains situés en zone d'incendie par exemple), et que vous avez l'accord du propriétaire du terrain. Sur certains itinéraires de randonnées ou dans certaines communes, des aires de camping naturelles sont aménagées. Par respect pour l'environnement, ne plantez pas vos tentes en dehors de ces emplacements.

Le camping à la ferme

Un exploitant peut recevoir jusqu'à 6 tentes ou caravanes ou 20 campeurs, sur simple déclaration en mairie.

Camping et assurances

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.

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 : 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.

Chambres d'hôtes

Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant.



Caractéristiques

- Elles sont assorties de prestations : petit déjeuner et linge de maison au minimum.
- Les chambres d'hôtes - à la différence des meublés de tourisme et des résidences de tourisme - 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.

Pour en savoir plus

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

Elles sont soumises à la réglementation de l'hôtellerie en matière de publicité des prix et de délivrance de note.

La remise de note

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

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

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 : 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.

Hôtel

Les hôtels sont classés en catégories (les étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le classement n'est pas obligatoire mais lorsqu'il existe, il est signalé par des panonceaux rouges.



Pour en savoir plus

Seuls les hôtels classés peuvent prétendre à l'appellation « hôtels de tourisme ». Jusqu'à présent, les normes de classement des hôtels comprenaient six catégories : de zéro à quatre étoiles (dont une catégorie quatre étoiles luxe). Depuis le 1er octobre 2009, de nouvelles normes, plus exigeantes, sont applicables (arrêté du 22 décembre 2008, qui comporte cinq catégories : de une étoile à cinq étoiles). Ce nouveau classement est désormais valable pour une durée limitée à 5 ans.

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

Tarifications, les prix

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

Les hôteliers doivent afficher certains prix au lieu de réception de la clientèle et à l'extérieur de l'hôtel. Ils doivent ainsi afficher :

- le prix pratiqué d'une nuitée en chambre double. Il s'agit du prix pratiqué effectivement pour la nuit à venir en cas de

réservation à la réception. L'hôtelier peut aussi à la place indiquer le prix d'un forfait pour les prochaines nuitées ou toute période plus longue ;

- l'information selon laquelle un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, celle selon laquelle une connexion à l'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 ;
- les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire. Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

La réservation

Réserver pour une courte durée

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

Réserver pour une longue durée

Pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite est recommandée après avoir demandé au préalable par téléphone ou par écrit / mail des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

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

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

En cas d'annulation

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

Par précaution, il convient de toujours consulter les conditions générales de vente de l'établissement.

Le séjour

L'arrivée

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 19 heures.

Pour en savoir plus

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

Les horaires cités ci-avant sont les plus fréquemment pratiqués mais il convient de se reporter aux conditions générales de vente de chaque établissement afin de les vérifier (site internet, documentation papier, etc.).

La chambre ne vous plaît pas

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

Pour en savoir plus

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

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

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

L'hôtelier peut-il refuser de recevoir...

Les enfants ?

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

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

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

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

Les célibataires ?

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

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

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

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

Les animaux ?

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

L'hôtelier peut-il...

Refuser de loger une troisième personne dans la même chambre ?

Oui. L'hôtelier est en droit de refuser. Il peut cependant l'accepter et facturer un lit supplémentaire (montant de la prestation à afficher).

En cas d'interruption de séjour

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

Prolonger le séjour

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

Rentrer tard à l'hôtel

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

Les assurances

- en cas de vol

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

Pour en savoir plus

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

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

- en cas d'incendie, fuite d'eau, etc.

Pour en savoir plus

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

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

Pour en savoir plus

Les pancartes apposées par certains hôteliers, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique. Sachez que l'hôtelier est tenu de tout mettre en oeuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de sa part, vous pourrez demander une indemnité.

La fin du séjour

En principe, il faut libérer la chambre en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec l'hôtelier.

La remise de note

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

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

A noter

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

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 : 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.

Location saisonnière

A l'approche de l'été, vous êtes nombreux à chercher la location idéale pour des vacances réussies. Vous pouvez vous adresser soit auprès d'un loueur professionnel ou d'un particulier propriétaire.



L'information préalable du locataire

Préalablement à la signature du contrat, le loueur a obligation, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au preneur éventuel un document sur lequel figurent :

- les coordonnées du propriétaire et de l'agence ;
- un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique).

Le contrat

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

A noter

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

Arrhes & acomptes

Les arrhes

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

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

A noter : "Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes" (art. L114-1, 4^e alinéa du Code de la consommation).

L'acompte

- Lorsque les sommes versées ont été expressément stipulées comme un acompte par le contrat de location, cet acompte engage définitivement le loueur et le locataire. Ce dernier peut être obligé de verser la totalité du loyer en cas d'annulation.
- En cas de contestation devant la juridiction civile, le locataire ne peut être dispensé de payer la totalité de la location que s'il démontre qu'il a été contraint de résilier pour cas de force majeure.
- Si l'annulation vient du loueur, le locataire pourra obtenir, devant la juridiction civile, une indemnisation pour le préjudice moral (vacances gâchées) ou financier (débours supplémentaires) qui en résulterait.

La caution ou dépôt de garantie

- Son montant 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 précise le délai de remboursement de la caution.

A noter

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

Le prix

Il est librement fixé par le bailleur.

A noter

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

La commission

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

Quelques conseils

- Exigez un descriptif suffisamment précis avant la signature du contrat ou l'envoi d'un chèque au loueur : distance des commerces, charges éventuelles, ascenseur, etc.

Hébergement

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

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

Les obligations du locataire

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

L'assurance

Votre assurance « habitation » contient une clause «responsabilité civile» qui doit couvrir votre responsabilité en cas de problème pendant votre location.

Avant de partir, vérifiez votre contrat et il n'est pas inutile d'en emmener un double avec vous afin d'avoir tous les renseignements nécessaires. Vérifiez que vous êtes bien assuré contre les risques dont vous seriez présumé responsable (incendie, dégât des eaux, etc.).

En cas de litiges

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

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

Avant d'entreprendre une action judiciaire, n'hésitez pas à saisir une association de consommateurs locale et à faire intervenir, le cas échéant, l'Office du Tourisme qui vous a mis en relation avec le loueur, ou bien le syndicat professionnel auquel adhère éventuellement le loueur ou son représentant.

Pour en savoir plus

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 du texte publicitaire peuvent être concernées : la surface, l'état général du logement, sa situation géographique, etc.

La publicité mensongère est visée par les dispositions de l'article L 121-1 du Code de la consommation (aujourd'hui, on parle de

pratiques commerciales trompeuses). Le plaignant a la faculté de se constituer partie civile devant le tribunal correctionnel. S'il a subi un préjudice, des dommages et intérêts peuvent lui être attribués. En cas de recours devant la juridiction civile, le locataire de bonne foi obtiendra en règle générale une indemnisation pour le préjudice subi en raison de cette information erronée.

En cas de litiges

- **Dans un premier temps**, une démarche « amiable » auprès du professionnel (ou du loueur pour une location saisonnière) est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;
- **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.



Les plateformes de réservation en ligne - hôtels et restaurants

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



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

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

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

L'enquête de la DGCCRF

En 2014-2015, la DGCCRF a déclenché une enquête nationale, afin de s'assurer de la conformité des affichages des sites de réservation avec les règles de la protection du consommateur : 21 opérateurs dont 13 agences de voyage en ligne, 7 plateformes de réservations de restaurants et un site d'avis en ligne – cinq de ces opérateurs n'ayant aucune structure en France. Les entreprises ont été sélectionnées à partir de critères tenant

à l'emploi de la langue française, le poids économique, la visibilité sur la toile et leurs antériorités contentieuses.

Les principales pratiques litigieuses relevées sont :

En matière d'hôtellerie :

- plateformes téléphoniques partagées entre agences, sans en informer l'internaute ;
- pratiques trompeuses faisant croire que l'internaute réserve directement à l'hôtelier voire le réorienter vers un autre hôtel ;
- prix barrés et des comparaisons avantageuses avec des tarifs fantaisistes ou non comparables et faisant croire à une fausse économie ;
- non identification des sites, non-respect de la langue française ;
- non-respect de la classification hôtelière par le système des étoiles ;
- offres dites « secrètes » où le consommateur n'est pas informé où il séjournera, avant d'avoir validé sa réservation ;
- allégations valorisantes et trompeuses variées (garantie du meilleur prix, prix spécial, promo, avis certifiés, etc.) ;
- fausse allégation de disponibilité, destinée à emporter une décision d'achat immédiate (mention : dernière chambre disponible).

En matière de restauration :

- décalages entre les prix promus par les sites et les prix réellement pratiqués par le restaurant ;
- menus spécifiques aux clients du site par rapport aux autres clients ;
- absence de prix et fausses promotions ;
- mise en avant de restaurants non réservables.

En matière de site d'avis en ligne :

- détournement de clientèle par des liens cachés, des allégations trompeuses en matière de certification, de classement, etc.

Les infractions constatées ont fait l'objet d'une procédure contentieuse et des avertissements.

Quelques conseils pratiques

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

Résidence de tourisme

À côté des hôtels, il existe aussi des «résidences de tourisme» (classées de une à cinq étoiles), permanentes ou saisonnières, elles offrent, plus fréquemment à la semaine qu'à la journée, des studios ou appartements à plusieurs lits avec parfois un coin cuisine. Ces résidences comprennent tout un ensemble de locations réparties en plusieurs unités avec des services communs.



Classement & tarifications

Le classement des résidences de tourisme

Les résidences de tourisme sont classées en catégories (les étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le classement n'est pas obligatoire mais lorsqu'il existe, il est signalé par des panonceaux rouges.

Tarifications, les prix

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

Les hôteliers doivent afficher certains prix au lieu de réception de la clientèle et à l'extérieur de l'hôtel. Ils doivent ainsi afficher :

- le prix pratiqué d'une nuitée en chambre double. Il s'agit du prix pratiqué effectivement pour la nuit à venir en cas de réservation à la réception. L'hôtelier peut aussi à la place indiquer le prix d'un forfait pour les prochaines nuitées ou toute période plus longue ;
- l'information selon laquelle un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, celle selon laquelle une connexion à l'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 ;

- les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire. Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

La remise de note

Au moment de payer, le professionnel est tenu de vous remettre une note indiquant :

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

A noter

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

La réservation

Réserver pour une courte durée

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

Réserver pour une longue durée

Pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite est recommandée après avoir demandé au préalable par téléphone ou par écrit/mail des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

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

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

En cas d'annulation

- Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial du professionnel).
- Si le professionnel se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.

Hébergement

- 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.

Le séjour

L'arrivée

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée.

Toutefois, si vous devez arriver tard, prévenez l'exploitant, sinon il pourrait disposer de votre chambre après 19 heures.

Pour en savoir plus

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

La chambre ne vous plaît pas

Une seule solution : vous entendre avec le professionnel pour en changer.

Pour en savoir plus

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, soit une autre chambre, soit, si vous devez changer d'établissement, la restitution du double des arrhes.

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

En cas d'interruption de séjour

Le professionnel peut conserver les arrhes déjà versées et éventuellement réclamer des dommages et intérêts.

Prolonger le séjour

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

Les assurances

- En cas de vol
Si, en cours de séjour, vos effets sont volés, le professionnel est présumé responsable.

Pour en savoir plus

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

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

- En cas d'incendie, fuite d'eau, etc.

Pour en savoir plus

La responsabilité du professionnel s'étend aux objets ayant subi des dommages à la suite d'un incendie ou d'une fuite d'eau par exemple.

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

Pour en savoir plus

Les pancartes apposées par certains professionnels, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique. Sachez que le professionnel est tenu de tout mettre en oeuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de sa part, vous pourrez demander une indemnité.

La fin du séjour

En principe, il faut libérer la chambre en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec le professionnel.

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 : 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.

Cafés

Les cafetiers accueillent leur clientèle soit au comptoir ou en salle, en terrasse et proposent des boissons courantes : café noir, "demi pression", bière en bouteilles, jus de fruit, soda, eau minérale, apéritif anisé, plat du jour, sandwich).



La publicité des prix

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

Vous devez trouver affichés :

- **à l'extérieur :**

la liste des boissons et denrées les plus courantes, avec leur contenance et leur prix toutes taxes et service compris, au comptoir et en salle;

- **à l'intérieur :**

le prix et la contenance de la totalité des consommations, sur un document exposé à la vue du public et directement lisible.

Les consommations

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

La note

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

Les droits et obligations du professionnel

Les cafetiers n'ont pas le droit :

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

Les cafetiers ont le droit de vous refuser :

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

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

Glaces, crèmes glacées, sorbets

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



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

Tous les produits composés à partir d'œufs, de crème fraîche et tous les ingrédients qui se dégradent du fait de l'élévation de la température doivent respecter des conditions strictes de conservation. Entrent dans cette catégorie de produits à risque les crèmes glacées, les glaces, les sorbets, etc.). Une consommation rapide après l'achat est donc conseillée. La conservation dans une glacière est possible, mais il faut être vigilant. La glacière présentant des garanties de fraîcheur aléatoires selon les marques et les modes de réfrigération choisis.

Les glaces

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

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

Concernant l'information du consommateur en matière d'étiquetage, la mention de la présence de lait, même en très faible quantité (sorbets) est obligatoire et indispensable pour les consommateurs allergiques au lait. D'une manière générale, l'indication de la présence d'allergènes dans les produits glaciers, qu'ils soient ou non vendus préemballés, doit se faire obligatoirement par écrit.

En outre, à titre volontaire, les opérateurs peuvent d'ores et déjà faire figurer sur l'emballage des glaces préemballées la déclaration nutritionnelle qui ne deviendra obligatoire qu'à partir du 13 décembre 2016.

Sorbet

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

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

Crème glacée

La crème glacée est obtenue par la congélation d'un mélange pasteurisé de lait, de crème et de sucre, aromatisé aux fruits. Le seuil minimum en matières grasses laitières est passé, en 2008, de 8 % à 5 %.

Glace

Elle est obtenue par la congélation d'un mélange pasteurisé de lait et/ou d'ingrédients à base d'œufs et/ou d'ingrédients d'origine végétale et/ou de gélatine et de sucre, aromatisée aux fruits. Lorsque des protéines végétales sont utilisées, par exemple, le tonyu (couramment appelé jus de soja), la dénomination de vente peut être soit glace végétale, soit glace au soja.

La température de conservation des glaces

Les glaces doivent respecter des conditions strictes de conservation et de vente aux consommateurs, qu'elles soient fabriquées directement par les revendeurs ou achetées pour la revente. La température de conservation des glaces est de -18°C . Les glaces en cornet, les bâtonnets, etc., présentés en vue de leur consommation immédiate, peuvent être conservés à la température de service qui ne peut pas être supérieure à -10°C .

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

L'hygiène

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

Manger chez l'habitant

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



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

Les chartes

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

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

Fermes-auberges

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

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

Cela se traduit concrètement par les obligations suivantes :

- la dénomination ferme-auberge constitue une promesse qui doit être tenue vis-à-vis du client ;
- elle suppose l'existence, sur place, d'une exploitation agricole vivante, en activité principale ; c'est l'activité « auberge » qui doit être secondaire, et non l'inverse ;
- les plats principaux doivent être composés majoritairement de produits de la ferme, ayant la qualité fermière, typiques de la région concernée (pas de saumon norvégien en Ardèche, ni de spécialités mexicaines dans l'Ain, etc.) ;

les approvisionnements extérieurs (pour dépannage et complément) sont possibles s'ils sont limités, s'ils correspondent à la typicité revendiquée et s'ils présentent une qualité fermière vérifiable. Ils doivent être portés à la connaissance du consommateur.

Tables d'hôtes

Ce sont des repas de pension ou de demi-pension rattachés à une activité d'hébergement. Leurs capacités sont donc limitées à celles de l'hébergement. Les repas doivent être pris à la table familiale. La cuisine doit être de qualité et les ingrédients de préférence du terroir.

Sont interdits :

- plusieurs menus par service ;
- plusieurs tables ;
- le dépassement de la capacité d'accueil ;
- l'ouverture au public extérieur.

Sinon, ce n'est plus une table d'hôtes, mais un restaurant, etc.

Goûters à la Ferme

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

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

Manger sur le pouce

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



Les produits frais en général

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

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

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

La recongélation d'un produit décongelé est formellement déconseillée.

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

Soyez vigilants !

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

Les glaces

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

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

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

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

Sorbet

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

L'emploi de protéines laitières est compatible avec la dénomination « sorbet ». En effet, les protéines laitières peuvent être utilisées à très faible dose (moins de 1 %) à des fins technologiques pour améliorer l'onctuosité du produit fini (rôle

Restaurants

Les vacances sont propices aux sorties en famille et aux retrouvailles auprès d'un bon repas au restaurant. Vérifiez vos additions ! Les erreurs sont toujours possibles.



Les prix et l'affichage

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

Vous devez trouver affichés à l'extérieur :

- la liste des menus ou cartes du jour, et ce pendant « toute la durée du service et au moins à partir de 11 heures et demie pour le déjeuner et de 18 heures pour le dîner ». Doivent aussi être affichés les prix de 5 vins, ou de 5 boissons couramment servies si le restaurant ne sert pas de vin (arrêté du 27/03/87) ;

à l'intérieur :

- des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition ;

le prix net :

- dans les établissements où est perçu un service, le prix affiché s'entend taxes et services compris. Il doit alors être indiquée la mention « prix service compris » ;

boisson comprise ou non :

- sur les menus, il doit être indiqué si la boisson (vin, bière, cidre, etc.) est comprise ou non.

L'addition

- Une note doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement. Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies.

Il faut le savoir

Le restaurateur ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (religion, race, état de santé, mœurs, etc.), ou en raison de la présence d'enfants (art. 225.1 du Code pénal. Sanctions: 2 ans de prison et/ou 30.000 € d'amende).

En revanche, il a tout à fait le droit de compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à

condition, bien sûr, que le prix du couvert pour les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.

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

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

Vous pouvez

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

Le restaurateur doit :

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

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

Ce service vérifie le respect des réglementations par les établissements de restauration. Parmi les infractions les plus fréquemment constatées, celles relatives à la qualité des produits alimentaires viennent en tête :

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

de texturant). Afin d'assurer correctement l'information du consommateur, les opérateurs doivent indiquer le pourcentage de protéines lactières réellement mises en œuvre dans la liste des ingrédients. En outre, cette indication est obligatoire et indispensable pour les consommateurs allergiques au lait.

Crème glacée

La crème glacée est obtenue par la congélation d'un mélange pasteurisé de lait, de crème et de sucre, aromatisé aux fruits. Le seuil minimum en matières grasses lactières est passé, en 2008, de 8 % à 5 %.

Glace

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

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

La température de conservation des glaces

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

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

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

L'hygiène

Les contrôles portent sur la vérification du respect des bonnes pratiques d'hygiène par le vendeur. Ils concernent

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



Températures de conservation

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



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

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

Températures maximales de conservation, de mise en vente et d'entreposage. Une température différente peut être fixée par le conditionneur, sous sa responsabilité, pour les denrées alimentaires préemballées (sous réserve de ne pas dépasser la température fixée par le règlement (UE) n°853/2004).

Le tableau doit reprendre les libellés et températures des deux arrêtés :

Températures réglementaires au stade de la remise directe ou de la restauration collective (1)	
Denrées surgelées, glaces, crèmes glacées et sorbets	- 18°C maximum sans limite inférieure
Viandes hachées et préparation de viandes congelées	- 18°C maximum sans limite inférieure
Produits de la pêche congelés	- 18°C maximum
Autres denrées congelées	- 12°C maximum sans limite inférieure
Denrées alimentaires très périssables d'origine végétale	+ 4° C maximum
Denrées alimentaires périssables	+ 8° C maximum
Viandes hachées et viandes séparées mécaniquement	+ 2°C maximum
Abats d'ongulés domestiques et de gibier ongulé (d'élevage ou sauvage)	+ 3°C maximum
Préparations de viandes, viandes de volaille (y compris petit gibier), de lagomorphes, ovoproduits, lait cru destiné à la consommation en l'état	+ 4°C maximum
Viandes d'ongulés domestiques, viandes de gibier ongulé (d'élevage ou sauvage)	+ 7°C maximum pour les carcasses entières et pièces de gros + 4°C maximum pour les morceaux de découpe
Repas élaborés à l'avance en liaison froide	+ 3°C maximum
Plats cuisinés ou repas remis ou livrés chauds au consommateur	+ 63°C minimum

(1) Décret du 09/09/1964 modifié relatif aux aliments surgelés, arrêté du 8 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant et arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant

Ventes et marchés de plein air

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



Obligation des vendeurs

Tout vendeur doit respecter les différentes réglementations du commerce.

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

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

Par ailleurs, lorsque les ventes sont effectuées dans des locaux ou sur des emplacements non destinés à la vente au public,

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

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

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

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

Les marchés de plein air

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

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

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

Les boissons énergisantes

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



Qu'est-ce qu'une boisson énergisante ?

Les boissons énergisantes ou « *energy drinks* » ne sont pas définies réglementairement. Appartenant à la catégorie des boissons rafraîchissantes. Elles se caractérisent par plusieurs points communs :

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

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

A savoir

Une canette de 25 cl de boisson énergisante contient environ 80 mg de caféine, soit l'équivalent d'une tasse de café. La taurine et le glucuronolactone qui se trouvent naturellement dans certains aliments. Cependant, elles sont utilisées à des niveaux nettement supérieurs dans les boissons énergisantes.

Ces boissons sont-elles sûres ?

La caféine peut provoquer des effets indésirables (tachycardie, palpitations, tremblements, anxiété, insomnie, etc.) au-delà de

400 mg par jour. Elle peut aussi engendrer des phénomènes de dépendance. Elle est fortement déconseillée aux femmes enceintes ou allaitantes et aux enfants.

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

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

Certains modes de consommation courants (lors d'activités sportives, en mélange avec de l'alcool) sont pointés du doigt car ils pourraient toutefois être associés :

- à des risques cardio-vasculaires lors d'exercices physiques intenses ;
- à une perception amoindrie des effets de l'alcool, ce qui pourrait amener à consommer plus d'alcool ou à prendre des risques non mesurés.

A savoir

Les boissons énergisantes sont soumises à une déclaration obligatoire à la DGCCRF qui en contrôle la conformité. La quantité de caféine intégrée par les industriels dans ces boissons se situe actuellement autour de 210 mg/L. Un avis scientifique de l'AESA paru en 2015 recommande à la population adulte en bonne santé, de limiter ses apports quotidiens en caféine, en provenance de toutes sources alimentaires, à 400 mg, dose au-delà de laquelle un risque pour la santé existe.

En outre, le règlement (UE) n°1169/2011 relatif à l'information des consommateurs impose depuis décembre 2014 de faire figurer dans l'étiquetage des boissons contenant plus de 150 mg/L de caféine (à l'exception du thé ou du café), la mention « teneur élevée en caféine, déconseillé aux enfants et aux femmes enceintes ou allaitantes ».

Bronzage en institut

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

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



La réglementation

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

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

La réglementation fixe à l'exploitant diverses obligations :

- la déclaration auprès de la préfecture de l'exploitation d'un appareil ainsi que de tout acte de cession ou destruction ;
- la formation du personnel chargé de surveiller la prestation UV ;
- le contrôle technique des appareils tous les deux ans par un organisme accrédité par le COFRAC ;
- l'affichage d'informations destinées au public et avertissements sur les précautions d'exposition et les risques liés à l'usage des émetteurs d'UV.

Les appareils et les émetteurs UV doivent obligatoirement être marqués d'un code d'équivalence permettant d'identifier leur gamme de puissance.

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

Précautions indispensables :

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

Lunettes de soleil

Les lunettes de soleil jouent un rôle essentiel dans la protection contre le rayonnement solaire que vous ayez les yeux fragiles ou pas, il vous est vivement conseillé d'en porter, à la mer comme à la montagne où la luminosité est particulièrement importante.



Sachez que, pour être fiables, vos lunettes de soleil doivent répondre à certaines exigences de construction et de performances, attestées par le marquage « CE » et l'accompagnement d'une notice d'information.

Règles de sécurité

- Les lunettes de soleil doivent être revêtues du marquage « CE » de façon visible, lisible et indélébile, ce qui constitue une présomption de conformité aux règles communautaires de sécurité, sauf si les caractéristiques du produit ne permettent pas un marquage direct (dans ce cas, le marquage « CE » doit figurer sur l'emballage) :



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

Leur résistance (verres dits « incassables » ou non) peut également être indiquée.

Afin de rendre immédiatement compréhensible pour le consommateur le classement des filtres solaires, le Groupement des Industries Françaises de l'Optique (GIFO) préconise l'utilisation des 5 pictogrammes ci-dessous, correspondant aux 5 niveaux de protection.

Sur chaque spécimen de lunettes, doit figurer l'indication de la classe de protection correspondant à la capacité de filtration des rayons solaires. Selon la norme NF EN 1836, il existe cinq catégories classées selon une échelle de 0 à 4, selon le pourcentage de lumière filtrée :

- la catégorie 0 ne protège pas des UV solaires, elle est réservée au confort et à l'esthétique ;
- les catégories 1 et 2 sont adaptées aux luminosités solaires atténuées et moyennes ;
- seules les catégories 3 ou 4 sont utilisées en cas de forte ou exceptionnelle luminosité solaire (mer, montagne). D'une manière générale, la catégorie 4 est inadaptée à la conduite sur route.

Précisions importantes

- Les verres sombres ne sont pas forcément les plus protecteurs. Ils sont efficaces contre l'éblouissement, mais pas nécessairement contre les UV. Inversement, des verres transparents traités peuvent très bien filtrer les UV solaires à 100% ; en revanche, ils seront peu actifs contre l'éblouissement.
- Leur résistance (verres dits 'incassables' ou non) peut également être indiquée. Afin de rendre immédiatement compréhensible pour le consommateur le classement des filtres solaires, le Groupement des Industries Françaises de l'Optique (GIFO) préconise l'utilisation des 5 pictogrammes ci-dessous, correspondant aux 5 niveaux de protection.
- Attention aux lunettes fantaisie pour enfant, en plastique teintées, qui peuvent ne pas assurer une protection.
- Lors d'une séance de bronzage UV, les lunettes de soleil mêmes foncées sont tout à fait insuffisantes et inadaptées. Le rayonnement d'un appareil de bronzage UV peut affecter les yeux de façon irréversible. Le port de lunettes de protection spéciales est obligatoire et elles doivent être mises à votre disposition pour toute séance.
- L'observation d'une éclipse nécessite impérativement de se protéger les yeux avec des lunettes de protection spécialement conçues pour cet usage, afin d'éviter toute lésion oculaire.

Méthodes amincissantes

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



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

Les méthodes

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

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

Les réglementations applicables à ces appareils ou méthodes concernent :

La sécurité

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

Le contrôle de la publicité

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

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

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

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

Lorsque les éléments scientifiques, demandés par l'Agence ou après l'expertise scientifique, n'apportent pas la preuve des effets amincissants annoncés, la publicité peut être interdite par décision du Directeur de l'ANSM, décision qui est publiée au Journal Officiel. L'interdiction prend effet trois semaines après cette publication.

Conseils

Vous devez rester vigilant à l'égard des termes ou allégations utilisés dans les publicités car il existe encore certains agissements proches de l'escroquerie, voire dangereux en terme de santé publique.

Des fiches contenant des recommandations peuvent être consultées sur le [site internet de l'ANSM](#).

Parmi les recommandations, on retiendra :

- il faut se méfier des agréments « bidon » ou des cautions médicales qui ont également un fort impact sur la décision d'achat : « testé cliniquement » ou « en milieu hospitalier » doivent être considérées avec circonspection ;
- la seule affirmation d'un médecin n'est pas suffisante pour apporter la preuve d'efficacité. Les documents accompagnant l'appareil, l'objet ou la méthode reproduisent souvent la photographie d'un personnage vêtu d'une blouse blanche ou présentant un stéthoscope. Un astérisque à proximité de la photo renvoie souvent à une discrète mention « photo non contractuelle » permettant ainsi de repérer que la personne présentée n'est pas médecin ;
- les témoignages de patients, même de bonne foi, n'ont aucune valeur car seuls les plus favorables sont retenus. Ils suscitent chez le lecteur un espoir abusif ;
- toute notion d'amincissement doit se situer dans un contexte de régime alimentaire équilibré.

C'est pourquoi le type de formule « sans vous priver et sans effort, en mangeant autant que vous le souhaitez, vous perdrez x kilos » doit éveiller la méfiance du consommateur.

- la commission de contrôle de la publicité mentionne que l'obésité et la cellulite sont des maladies. Aucune méthode ne peut donc prétendre les soigner indépendamment d'un suivi médical.

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



Les préservatifs

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



S'il est facile de se procurer ce moyen de protection simple et peu coûteux (grandes surfaces, distributeurs dans les lieux publics, pharmacies, distribution gratuite lors de certaines manifestations ou par des associations, etc.), une mauvaise utilisation peut le rendre inefficace. C'est pourquoi les préservatifs doivent répondre à un certain nombre d'exigences essentielles minimales en matière de sécurité, au même titre que l'ensemble des dispositifs médicaux régis par les articles L5211-1 et suivants du Code de la santé publique. Les fabricants doivent également respecter des règles d'étiquetage permettant d'informer correctement les utilisateurs.

Faire le bon choix

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

sont assez fréquemment distribués ou vendus à l'unité lors de campagnes d'information ou dans les lieux d'animation nocturne. A ce large choix de préservatifs correspond naturellement une large gamme de prix pouvant fortement varier d'un lieu de vente à un autre. C'est pourquoi il convient de comparer les prix avant l'achat.

Marquage « CE », marque NF, étiquetage

Quel que soit le modèle choisi, il est essentiel de vérifier la présence du marquage « CE ». Celui-ci est obligatoire pour tout préservatif mis sur le marché dans l'un des États membres de l'Union européenne, sa présence constitue une présomption de conformité aux exigences essentielles de sécurité pour l'utilisateur.

Il vous indique notamment que le fabricant du produit a effectué des tests de solidité et de porosité sur les préservatifs mis en vente. La marque NF peut également figurer sur l'emballage du préservatif. Sa mention indique que le fabricant a choisi de se conformer volontairement à la norme NF EN ISO 4074 de septembre 2002 qui va au-delà du simple marquage « CE ».

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

Bien lire les notices d'utilisation

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

Des préservatifs sous contrôle

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

Les produits anti-moustiques

Les produits biocides sont des produits chimiques ou des articles traités avec ces produits, destinés à lutter contre des organismes nuisibles à l'homme et ses activités. Ils contiennent ou génèrent une ou plusieurs substances actives responsable(s) de leur action.

Les produits répulsifs de moustiques dont les bracelets anti-moustiques sont des produits biocides et doivent à ce titre respecter les exigences de la réglementation applicable à ces produits.



Règlementation applicable

Afin de garantir un niveau élevé de protection de la santé de l'homme, des animaux et de l'environnement ainsi que l'efficacité des produits répulsifs mis sur le marché européen, le règlement (UE) n°528/2012 prévoit que pour pouvoir être commercialisés et utilisés, les produits biocides doivent être autorisés.

Ils doivent donc remplir deux conditions cumulatives :

- contenir des substances actives approuvées pour l'usage revendiqué. Une évaluation est réalisée au niveau européen pour apprécier les risques pour l'homme, les animaux et l'environnement mais également pour examiner son action contre le ou les organismes nuisibles. A la suite de cette évaluation, la substance est approuvée ou non ;
- ne pas présenter de risques pour la santé humaine, animale ou pour l'environnement et être efficace. Une évaluation est réalisée au niveau national pour estimer les risques que le produit peut présenter en termes de santé humaine, animale et pour l'environnement mais également pour examiner son efficacité. A la suite de cette évaluation, le produit est autorisé ou non.

Les produits biocides qui bénéficient d'une autorisation sont considérés comme sûrs et efficaces.

A ce jour, toutes les substances actives n'ont pas encore été évaluées ; c'est le cas pour la plupart des substances actives présentes dans les produits anti-moustiques.

Pour pouvoir être commercialisé et utilisé, un produit anti-moustique doit présenter des substances actives qui sont listées sur le site internet de l'[Agence européenne des produits Chimiques](http://www.echa.europa.eu) (ECHA).

Les huiles essentielles en tant que substances actives dans des produits anti-moustiques

Certains produits anti-moustiques, comme les bracelets anti-moustique, contiennent des huiles essentielles (de lavande ou de citronnelle par exemple). Au même titre que les autres substances actives, celles-ci doivent avoir été évaluées et autorisées pour que le bracelet en contenant puisse revendiquer des propriétés répulsives :

Substances actives listées sur le site de l'ECHA (autorisées)	Exemples de substances actives non listées sur le site de l'ECHA (non autorisées)
Huile essentielle de menthe Huile essentielle de lavande Citronellal Extrait de margousier Géraniol Lavandin oil (extrait de <i>Lavandula hybrida</i>) Citriodiol Extrait de <i>Chrysanthemum cinerariaefolium</i>	Huile essentielle de citronnelle Linalol Huile essentielle de l'arbre à thé australien Huile essentielle de neem Huile essentielle de géranium Huile essentielle d'Eucalyptus citronné Huile essentielle de Lemongrass Huile essentielle d'Ylang-ylang Huile essentielle de menthe poivrée

Par conséquent, seuls les produits contenant les huiles essentielles de la colonne de gauche et les présentant comme substances actives peuvent revendiquer des propriétés répulsives.

Un bracelet imprégné d'huile essentielle de citronnelle, par exemple, ne devrait pas revendiquer une activité anti-moustique puisque cette substance n'est pas inscrite sur le site de l'ECHA.

Information du consommateur

La réglementation biocide prévoit des mentions d'étiquetage pour les produits biocides, notamment :

- l'identité de toute substance active biocide contenue dans le produit et sa concentration en unités métriques ;
- les instructions d'emploi ;
- le numéro ou la désignation du lot de la préparation et de la date de péremption dans des conditions normales de conservation ;
- le délai nécessaire pour l'apparition de l'effet biocide et sa durée d'action.

Les mentions telles que « produit biocide à faible risque », « non toxique », « ne nuit pas à la santé », « naturel », « respectueux de l'environnement », « respectueux des animaux » ou toute autre indication similaire sont interdites sur l'étiquette et dans les publicités pour les produits anti-moustiques.

Les produits biocides sont également soumis aux dispositions de la réglementation relative aux substances et mélanges dangereux. Tout produit biocide, dont les bracelets anti-moustiques, doit donc être classé, étiqueté et emballé conformément à ce règlement. Un produit anti-moustique pourra donc présenter des mentions d'avertissement, de danger et des pictogrammes suivant sa composition.

Conseils sur le choix et l'utilisation d'un produit anti-moustique

Pour bien choisir son moyen de lutte contre les moustiques, il est conseillé de suivre les recommandations du ministère en charge de la santé (<http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/risques-microbiologiques-physiques-et-chimiques/especes-nuisibles-et-parasites/repulsifs-moustiques>).

Lors de l'achat, prêtez attention aux mentions d'avertissement, de danger ou aux pictogrammes éventuellement présents ainsi qu'à la nature des substances actives mentionnées sur l'étiquette.

Produits de protection solaire

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

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



Les produits de protection solaire

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

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

Protection contre les rayons UVB

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

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

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

Cependant, tous les étiquetages n'ont pas été modifiés et les anciens facteurs de protection solaire ont parfois été conservés.

L'étiquetage des produits solaires

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

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

Le tableau ci-après précise les correspondances entre les catégories et les facteurs de protection solaire :

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

Protection contre les rayons UVA

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



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

L'utilisation des produits de protection solaire

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

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

Le tatouage

Le tatouage est pratiqué depuis toujours dans de nombreuses régions du monde pour des raisons symboliques, religieuses, esthétiques.



Il existe deux sortes de tatouage :

- le tatouage temporaire pour lequel les encres utilisées relèvent de la catégorie des produits cosmétiques ;
- le tatouage permanent dont la réalisation est effectuée par des professionnels qui utilisent des encres soumises à une réglementation distincte.

Qu'il s'agisse de tatouage temporaire ou de tatouage permanent, quelques règles sont à respecter.

Vous êtes un particulier, ce que vous devez savoir

S'agissant du tatouage temporaire, chaque été, des dermatologues signalent aux autorités sanitaires des cas d'eczémas de contact à la suite d'application de « peintures superficielles » au henné. Des cas d'allergies graves peuvent entraîner une intervention médicale, voire une hospitalisation.

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

La fabrication, la composition et l'étiquetage des produits de tatouage doivent répondre à des dispositions précises. En particulier, ils ne doivent pas contenir de la para-phénylènediamine.

Le tatouage permanent est un dessin pratiqué sur le corps au moyen d'aiguilles à usage unique qui introduisent sous la peau des colorants indélébiles.

Le consommateur doit toujours rester prudent et s'informer au préalable sur les règles d'hygiène employées par le tatoueur.

Quelques conseils

Tatouage temporaire

- Faites preuve de vigilance lorsque des tatouages aux encres foncées vous sont proposés et évitez l'application de tatouages temporaires au henné noir. - N'hésitez pas à demander la composition des encres utilisées et assurez-vous qu'elles ne contiennent pas de para-phénylènediamine.
- Si vous commandez sur internet, assurez-vous également que les tatouages ne contiennent pas de para-phénylènediamine.

Tatouage permanent

- Votre enfant est mineur et il souhaite se faire tatouer. En vertu des dispositions de l'article R.1311.11 les tatoueurs ne peuvent pratiquer ces prestations sur des jeunes n'ayant pas 18 ans, sans une autorisation écrite des parents qui est conservée pendant 3 ans.
- Le tatouage comporte des risques sanitaires réels de transmission infectieuse bactérienne ou virale (hépatites B ou C). La contamination peut provenir du matériel ou de l'encre. Consultez un médecin en cas d'apparition de signes cliniques (démangeaisons, eczéma, inflammations ou autres réactions d'allergie) après un tatouage récent.

Vous êtes un professionnel, ce que vous devez savoir

Tatouage temporaire

Les produits destinés à réaliser des tatouages temporaires sont des produits cosmétiques. En conséquence ils doivent respecter les dispositions du règlement (CE) n° 1223/2009 du 30 novembre 2009, et ses annexes, relatif aux produits cosmétiques.

Tatouage permanent

La loi n° 2014-201 du 24 février 2014 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine de la santé a modifié les dispositions prévues aux articles L. 513-10-1 à L. 513-10-10 du Code de la santé publique.

Ces dispositions prévoient notamment les obligations en matière de :

Déclaration

L'ouverture et l'exploitation de tout établissement de fabrication, de conditionnement ou d'importation, même à titre accessoire, de produits de tatouage est subordonnée à une déclaration auprès de l'agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) (article L. 513-10-2).

Fabrication

La fabrication et l'évaluation de la sécurité pour la santé humaine des produits destinés au tatouage permanent sont soumises aux nouvelles dispositions de l'article L. 513-10-3.

Composition du produit

Les produits de tatouage mis sur le marché ne doivent pas nuire à la santé humaine lorsqu'ils sont appliqués dans les conditions normales ou raisonnablement prévisibles d'utilisation compte tenu notamment de la présentation du produit, des mentions portées sur l'étiquetage ainsi que de toute autre information destinée aux consommateurs (article L. 513-10-4).

Étiquetage

Article L. 513-10-5 : un produit de tatouage ne peut être mis sur le marché à titre gratuit ou onéreux que s'il remplit certaines obligations :

- son récipient et son emballage comportent le nom ou la raison sociale et l'adresse de la personne responsable de la mise sur le marché du produit, ainsi que les autres mentions prévues par voie réglementaire ;
- la personne responsable de la mise sur le marché du produit tient effectivement à la disposition des autorités de contrôle, à l'adresse mentionnée ci-dessus, un dossier rassemblant toutes les informations utiles, au regard des articles L. 513-10-3 et L. 513-10-4, sur la formule qualitative et quantitative, les spécifications physico-chimiques et microbiologiques, les conditions de fabrication et de contrôle, l'évaluation de la sécurité pour la santé humaine et les effets indésirables de ce produit.

Qualification

Les personnes responsables de la fabrication, du conditionnement, de l'importation, du contrôle qualité, de la surveillance des stocks doivent posséder une qualification (la liste est établie par arrêté) ou justifier d'une expérience appropriée. Ces personnes figurent dans la déclaration (article R. 1311-3 du Code de la santé publique).

Règles d'hygiène

Le décret du 19 février 2008 et l'arrêté du 11 mars 2009 fixent les conditions d'hygiène et de salubrité pour la mise en œuvre des techniques de tatouage permanent.

La direction générale de la Santé rappelle que la pratique d'un tatouage permanent comporte des risques sanitaires réels de transmission infectieuse bactérienne ou virale (particulièrement les virus des hépatites B et C) ou d'effets indésirables liés à la nature et l'origine des pigments utilisés et à la qualité microbiologique de leur préparation. La contamination peut provenir du matériel ou de l'encre. Les pigments des encres ou les métaux (nickel) des bijoux de piercing peuvent provoquer des allergies.

Activités sportives à la montagne

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



Un milieu à risques

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

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

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

La randonnée pédestre

La France totalise un réseau de 180.000 km de sentiers balisés dont 65.000 de sentiers de grande randonnée (GR) et 115.000 km d'itinéraires de promenades et randonnées (PR) que la Fédération Française de Randonnée Pédestre (<http://www.ffrandonnee.fr/>) entretient grâce au bénévolat.

Les 10 règles essentielles de sécurité

La montagne est un milieu comportant des risques :

1. apprenez à reconnaître le balisage des sentiers de randonnée et à lire une carte
2. choisissez votre itinéraire en fonction de votre condition physique
3. préparez et vérifiez votre matériel
4. renseignez-vous sur la météo en appelant le 3250 ou www.meteofrance.com
5. prévenez votre entourage de l'itinéraire prévu et de la liste des participants
6. ne partez jamais seul en montagne
7. sachez faire demi-tour ! En cas de difficultés ou de changement des conditions atmosphériques
8. n'hésitez pas à faire appel à un professionnel ! Pour vous guider ou vous conseiller lors d'un itinéraire difficile
9. munissez-vous d'un portable pour avertir les secours (112) en cas de besoin et ayez à disposition un trousse de premier secours
10. restez humbles face à la montagne

Les baignades en rivière

La baignade sauvage permet de profiter de bassins naturels d'eau douce, comme les rivières les lacs et les cascades.

Comme de nombreuses autres activités de plein air, la baignade en rivière présente certains risques et dangers.

Les 10 conseils pour une baignade en toute sécurité

1. si vous nagez en aval de barrages équipés d'installations hydroélectriques, faites attention au changement du niveau d'eau
2. n'explorez pas de gorges étroites
3. ne nagez pas dans les canaux ou les lacs stagnants
4. ne nagez pas dans les rivières en crue
5. ne nagez jamais seul
6. soyez toujours accompagnés en montagne
7. assurez-vous des endroits où vous allez
8. n'hésitez pas à faire appel à un professionnel ! Pour vous guider ou vous conseiller lors d'un itinéraire difficile
9. portez des chaussures adaptées
10. ne soyez pas trop ambitieux dans vos projets

Le vélo tout terrain (VTT)

La pratique du VTT implique l'utilisation d'un certain nombre d'équipements adaptés. Le port du casque devrait être obligatoire, et même s'il ne l'est pas, il est fortement conseillé ainsi que des gants, des lunettes.

Les conseils de sécurité pour que le VTT reste un plaisir

1. portez un casque ajusté à votre tête. Il peut soit couvrir uniquement le haut de la tête, soit protéger également le visage avec une mentonnière rattachée à la coque du casque
2. pensez à vous munir de gants qui préviennent les ampoules et protègent les mains en cas de chute. Selon la discipline ceux-ci peuvent être renforcés avec des éléments rigides, en plastique, carbone ou en caoutchouc qui protègent certaines parties de la main
3. une paire de lunettes protège les yeux des projections, des insectes, du vent et de la végétation.
4. utilisez un vélo adapté à la pratique
5. les autres équipements de avoir : genouillères, protèges tibias, protection dorsale, coudières, veste de protection (buste, épaules, dos), protections cervicales
6. vérifiez l'état de votre vélo avant votre départ en balade
7. un kit de réparation de crevaisson
8. une trousse de premiers secours, une couverture de survie
9. un sac à dos pour transporter une poche à eau et s'hydrater en roulant, coupe-vent, nourriture, un GPS, des cartes topographiques
10. maîtrisez la vitesse en toute circonstance

Selon la discipline, ces protections sont obligatoires (descente, « *free ride* ») ainsi que le port du casque sans mentonnière en « *cross-country* » et « *trial* » et du casque intégral en descente et « *four-cross* ».



Les aires collectives de jeux

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



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

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

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

- A l'entrée de l'aire, les coordonnées du gestionnaire de l'aire de jeux doivent être affichées.
- Sur, ou à proximité de chaque équipement, la tranche d'âge à laquelle il est destiné et les avertissements sur les éventuels risques liés à son utilisation doivent être indiqués, au besoin au moyen de pictogrammes.
- L'aire de jeux doit être séparée de tout élément, naturel ou artificiel, susceptible de mettre en danger les utilisateurs

des jeux : voies routières, parcs de stationnement, cours et plans d'eau, terrains de jeu de boules, etc.

- Les plantes et arbres doivent être choisis pour ne pas provoquer d'empoisonnements ou de blessures.
- L'hygiène des bacs à sable doit être vérifiée.

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

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

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

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

Bicyclette et vélo à assistance électrique (VAE)

La bicyclette est à la fois un moyen de transport et une activité sportive. Lors de l'achat de sa bicyclette, le consommateur doit être vigilant quant aux équipements et systèmes de sécurité fournis.

Faire de la bicyclette est un sport agréable mais cette activité n'est pas sans danger. Il est recommandé de porter un casque afin de réduire les risques de traumatismes crâniens lors de chutes éventuelles.



Aux termes de la réglementation, les bicyclettes doivent être :

- vendues montées et réglées mais certaines opérations, limitativement énumérées, peuvent être laissées à la charge des consommateurs telles que la pose des roues, le gonflage des pneumatiques, le montage des pédales ou la pose des dispositifs d'éclairage. Le professionnel doit en avertir les consommateurs, préalablement à la vente, et fournir, le cas échéant, les outils spécifiques nécessaires à ces opérations ;
- accompagnées d'une notice ;
- munies des dispositifs d'éclairage et de signalisation visuelle ainsi que d'un appareil avertisseur (cf. le Code de la route) ;
- munies de deux systèmes de freinage indépendants agissant chacun sur une roue différente. Le système de freinage par rétropédalage, bloquant en cas de besoin le mouvement de la roue arrière, utilisé seul, n'est pas conforme au décret.

Vélos à assistance électrique (VAE)

En ce qui concerne ces vélos, ils doivent satisfaire, outre ce qui précède, à une série d'exigences supplémentaires liées aux points suivants :

- déclenchement de l'assistance électrique (nécessairement liée au pédalage) ;
- puissance de l'assistance et vitesse qu'elle permet d'atteindre (25 km/h) ;
- compatibilité électromagnétique des moteurs ;
- sécurité des chargeurs ;
- recyclage des batteries.

En règle générale, une notice spécifique à la fonction d'assistance électrique (moteur et batterie) accompagne celle relative à la simple fonction de bicyclette. Toutefois, lorsque les informations fournies sont trop succinctes pour appréhender correctement le comportement du VAE selon le type d'assistance (plus ou moins progressive), il est vivement recommandé de se faire expliquer, par le professionnel, le fonctionnement de l'assistance en détail et d'essayer le VAE avant l'achat.

Les batteries utilisées sur les VAE sont de plus en plus à base de « lithium-polymère », car plus performantes à poids égal que celles à base de plomb. Bien qu'elles ne soient soumises à aucune exigence spécifique de sécurité, ces batteries doivent être manipulées avec précaution car après un choc trop violent, elles peuvent présenter un risque de court-circuit, d'échauffement voire se consumer. Un avertissement doit donc être fourni pour que le consommateur les manipule avec précaution et évite de les utiliser en cas de choc.

Les professionnels ont des responsabilités en matière de récupération des batteries ou d'adaptation de kits de motorisation sur des vélos non conçus comme des VAE dès l'origine. En effet, un vélo sur lequel un kit de motorisation est proposé doit offrir les mêmes garanties de sécurité qu'un vélo ordinaire, notamment quant à la résistance du cadre ou aux performances de freinage.

Locations de bicyclettes

Sont applicables les mêmes obligations de conformité aux exigences de sécurité pour les équipements (double dispositif de freinage, éclairage, avertisseur sonore).

Casques

Le port d'un casque n'est pas obligatoire, mais fortement recommandé.

Mentions obligatoires sur le casque

- numéro de la norme (cf. infra) ;
- nom ou marque du fabricant ;
- date de fabrication ;
- taille (en cm) et le poids (en gr).

Une réglementation spécifique s'applique aux casques pour cyclistes :

- directive n°89/686/CEE sur les équipements de protection individuelle (EPI) et dispositions du Code du sport relatives à la prévention des risques résultant de l'usage des équipements de protection individuelle pour la pratique sportive ou de loisirs (cf. articles R.322-27 et suivants du Code du sport). Ces dispositions prévoient notamment l'apposition du marquage CE sur les casques ;
- le respect de l'une des deux normes ci-après confère une présomption de conformité aux exigences de la directive EPI :
 - NF EN 1078+A1 : casques pour cyclistes et pour utilisateurs de planches à roulettes et de patins à roulettes ;
 - Norme NF EN 1080 sur les casques de protection contre les chocs pour les jeunes enfants.

Pour tout renseignement complémentaire sur les casques, reportez-vous à la fiche pratique sur les équipements de protection individuelle, qui approfondit la réglementation sur le sujet, aussi bien pour les produits proposés neufs à la vente que pour les EPI loués ou mis à disposition réitérée <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-prat...>

Cette fiche sur les EPI rappelle notamment que l'utilisateur est en droit d'obtenir, en toutes circonstances, la notice réglementaire accompagnant le produit, ainsi que de consulter, dans le cas d'une location ou d'une mise à disposition réitérée, la fiche de gestion individuelle de l'EPI.



Casques sportifs « EPI »

Pour la plupart, les casques sportifs sont couverts par la réglementation concernant les équipements de protection individuelle, le plus souvent par les dispositions concernées du Code du sport. Mais certains produits font exception, soient qu'ils relèvent du Code du travail tout en ayant le statut d'EPI (casques équestres), soient qu'ils relèvent de dispositions réglementaires hors cadre EPI (casques de motocyclisme). Dans le secteur des EPI, les normes harmonisées communautaires jouent un rôle clé dans la libre circulation des produits.



Certaines activités sportives et de loisirs (vélo, ski, patinage à roulettes, équitation, alpinisme, spéléologie, sports aériens, sports en eau vive) comportent des risques. Leur pratique, qui se développe de plus en plus, est à l'origine d'accidents, le plus souvent légers, parfois graves. Dans ce contexte, le casque est un accessoire de sécurité toujours recommandé, parfois obligatoire.

Quelques repères réglementaires

Les casques sportifs sont soumis à la réglementation relative aux équipements de protection individuelle (<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-prat...>), principalement dans le cadre du Code sport, mais aussi dans le cadre du Code du travail, s'agissant des casques pour sports hippiques.

Les casques de motocyclisme ne relèvent pas de la réglementation EPI : ils font l'objet d'une homologation dans le cadre d'un règlement CEE-ONU, en lien avec leur aptitude à être utilisés sur route.

Pour être mis sur le marché, le casque sportif « EPI » doit être :

- conforme aux dispositions du code du sport ou du Code du travail, selon le cas, en particulier aux exigences essentielles de santé et de sécurité le concernant ;
- adapté à la discipline pratiquée.

Des normes harmonisées donnant présomption de conformité aux exigences essentielles réglementaires ont été élaborées par type de casques (voir tableau).

Mentions obligatoires au titre de la réglementation et/ou de la norme

Certaines mentions doivent être lisibles pendant toute la durée de vie du casque :

- [marquage CE](#) (à l'exception des casques de moto) ;
- nom et adresse du fabricant ou de son mandataire ;
- numéro de la norme ;
- taille (tour de tête, en cm) et poids (en gr) ;
- année et mois (ou trimestre) de fabrication ;
- désignation du modèle ;
- type de casque ;
- le cas échéant, un avertissement spécifique.

Normes AFNOR par type de casques

Type de casques	Activités sportives ou de loisirs	Norme	Particularités
Casque de cyclisme ou de patinage à roulettes	Vélo – planche à roulettes – patins à roulettes	NF EN 1078+A1	Mention supplémentaire dans le marquage « Attention ! il convient que les enfants n'utilisent pas ce casque alors qu'ils grimpent ou s'adonnent à des activités induisant un risque de pendaison au cas où ils resteraient accrochés par leur casque ».
Casque de ski	Ski – Surf des neiges	NF EN 1077	
Casque de luge	Luge	NF EN 13484	
Casque de motoneige	Motoneige - Bobsleigh	NF EN 13781	
Casque de hockey sur glace	Hockey sur glace	NF EN ISO 10256	
Casque d'alpinisme	Alpinisme - Escalade	NF EN 12492	
Casque pour sports aériens	Parapente - Deltaplane - Planeur ULM	NF EN 966+A1	
Casque pour sports en eau vive	Canoë - Kayak	NF EN 1385	
Casque contre les chocs pour jeune enfant	Activités récréatives dans des environnements présentant des risques	NF EN 1080	Mention supplémentaire dans le marquage : « Ce casque est doté d'un système à ouverture automatique conçu pour s'ouvrir dans certaines conditions de charge afin d'éviter toute possibilité d'étranglement/de pendaison. On peut le perdre lors d'une collision grave ».
Casque de protection	Méthodes d'essais générales et spécifiques	NF EN 13087 – parties 1 à 10	
Casque pour sport hippique	Équitation – Sports équestres	Pas de norme harmonisée valide	En l'absence de norme harmonisée, l'organisme habilité effectue l'examen « CE » de type « à dire d'expert ».
Casque de moto	Motocycle - Véломoteur - Cyclomoteur	Pas de référentiel normatif valide	Homologation du casque dans le cadre du règlement CEE-ONU 22. Port obligatoire prévu par l'article R 431-1 du code de la route.

Les normes nationales considérées (NF) transposent les normes harmonisées à l'échelon européen (EN ou EN ISO quand la normalisation internationale a été également impliquée). Le recours à ces normes, à condition que leurs références soient publiées au Journal officiel de l'Union Européenne, au titre de la Directive n°89/686/CEE relative aux EPI, donne présomption de conformité aux exigences essentielles de santé et de sécurité concernées de cette directive.

Port du casque

Le casque est constitué de 3 couches distinctes :

- la calotte : partie extérieure ;
- le rembourrage protecteur : sous la calotte, il est destiné à absorber l'énergie d'impact des chocs ;
- le rembourrage de confort : couche interne assurant le confort de l'utilisateur.

Un casque de protection contre les chocs ne doit pas être confondu avec un couvre-chef léger destiné à protéger le cuir chevelu.

Le port du casque n'est obligatoire en France que pour les conducteurs de véhicules à deux roues à moteur. Il est toutefois fortement recommandé pour les cyclistes comme accessoire de sécurité.

Pour en savoir plus

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous à la fiche pratique sur les équipements de protection individuelle, qui approfondit la réglementation sur le sujet, aussi bien pour les produits proposés neufs à la vente que pour les EPI loués ou mis à disposition réitérée.

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Equipement-de-protection-individuelle> : cette fiche sur les EPI rappelle notamment que l'utilisateur est en droit d'obtenir, en toutes circonstances, la notice réglementaire accompagnant le produit, ainsi que de consulter, dans le cas d'une location ou d'une mise à disposition réitérée, la fiche de gestion individuelle de l'EPI.

Discothèques et cabarets

Les discothèques et cabarets sont des lieux pour se retrouver entre amis. Les prix des discothèques, cabarets et autres établissements etc. sont libres.



L'affichage des prix

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

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

L'accès ne peut être discriminant

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

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

Mini-motos et quads

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



Les mini-motos peuvent-elles circuler partout ?

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

Qui peut utiliser une mini-moto ?

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

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

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

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

Quelle sécurité ?

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

Les mini-motos doivent répondre aux exigences essentielles de sécurité prévues par la Directive n°2066/42/CE « Machines ».

Ces exigences concernent notamment l'obligation de :

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

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

Obligations des vendeurs et des loueurs

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

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

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

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

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

Quelles sanctions ?

Tout utilisateur d'une mini-moto sur une voie ouverte à la circulation publique est passible des sanctions prévues à l'article R.321-4 du Code de la route (contravention de 5ème classe, soit 1.500 €).

Les distributeurs de mini-motos peuvent être poursuivis s'ils n'ont pas clairement indiqué aux consommateurs les restrictions de ces véhicules, vendu un modèle pouvant dépasser 25 km/h à un mineur, ou si les modèles en vente ne sont pas conformes aux exigences de sécurité (notamment celles prévues par la Directive n°2006/42/CE « Machines »).

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

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

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

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

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

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

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

Les quads

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

Il existe quatre types de quads :

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

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

Quelle réglementation ?

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

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

Quads non homologués

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

Des règles particulières sont également à observer concernant les mineurs :

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

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

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

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

Quads homologués

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

Quelle sécurité ?

Les quads homologués répondent à des exigences de sécurité définies pour leur réception, les quads non homologués étant pour leur part soumis à la Directive n°2006/42/CE « Machines », qui intègre également des prescriptions de sécurité.

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

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

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

Si vous louez un quad sur un circuit

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

S'il s'agit de modèles non homologués, ils doivent être conformes à la Directive n°2006/42/CE « Machines » et de ce fait porter un marquage « CE ».

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

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

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

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

Si vous louez un quad pour une promenade

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

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

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



Parcours acrobatiques en hauteur

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



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

La sécurité

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

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

Encadrement

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

1 - Pour les parcours acrobatiques autonomes.

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

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

- maîtriser l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) spécialisés pour cette activité ;
- accueillir les pratiquants, communiquer sur l'activité et informer le public sur les techniques utilisées et les

consignes de sécurité à respecter ;

- mettre en œuvre les procédures permettant d'assurer la protection des personnes utilisant les différents ateliers ou parcours.

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

2 - Pour les parcours acrobatiques accompagnés

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

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

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

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

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

Pétards et feux d'artifices

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



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

Les pétards et feux d'artifice des trois premières catégories ne peuvent être vendus à des consommateurs de moins de 18 ans. Ceux de la catégorie 1 ne peuvent être vendus à des consommateurs de moins de 12 ans. La catégorie 4 est réservée aux professionnels.

Une nouvelle réglementation est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2015. Les nouveaux produits mis sur le marché à compter de cette date sont classés dans des catégories « F ». Toutefois, les produits classés K1 à K3 avant le 4 juillet 2010 peuvent être proposés à la vente jusqu'à la date limite de leur agrément, sans toutefois dépasser la date du 4 juillet 2017. Les produits classés C1 à C3 avant le 1^{er} juillet 2015 peuvent continuer à être proposés à la vente sans limite de date.

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

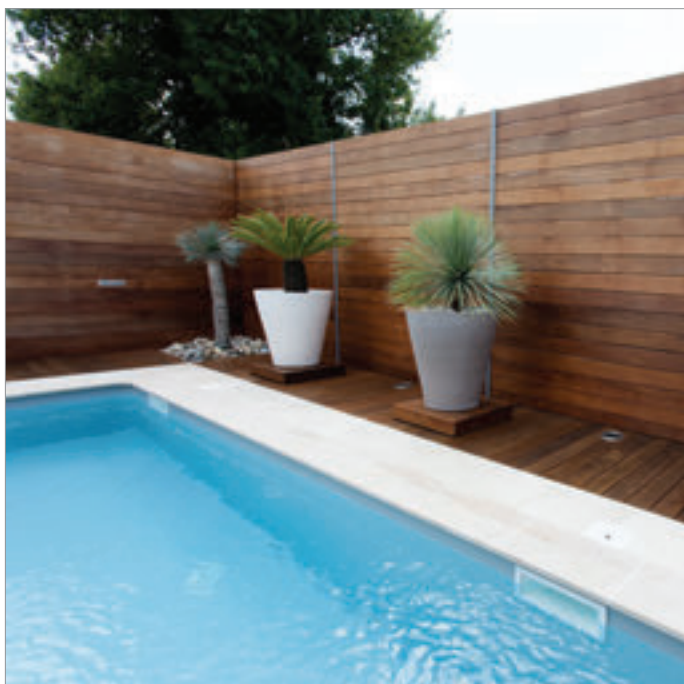
Conseils

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

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

Les piscines

Vous souhaitez passer des vacances sous le signe de la baignade, vous reposez au bord d'une piscine en famille. Il est important de connaître la réglementation existante ainsi que quelques conseils de prévention, afin de limiter les risques d'accident ou de noyade dans les piscines.



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

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

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

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

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

2. Les piscines privées à usage familial

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

Les propriétaires qui ne satisfont pas à cette obligation encourent des sanctions pénales, notamment une amende de 45.000 €.

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

3. Les piscines privatives à usage collectif

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

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

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

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

- les sols ou les murs (bassin compris) ne doivent pas être dangereux, par exemple glissants ou abrasifs ;
- des affichages doivent informer les utilisateurs sur les précautions d'emploi de tout matériel mis à disposition ;
- les profondeurs minimales et maximales de chaque bassin doivent être affichées et lisibles depuis les plages et les bassins. Le fond d'un bassin doit toujours être visible, sinon il doit être immédiatement évacué ;
- les écumeurs de surface et les bouches de reprise des eaux doivent être en nombre suffisant et conçus de manière à ne pas aspirer tout ou partie du corps des utilisateurs. Les bouches de reprise des eaux doivent être munies de grilles et ne pas pouvoir être ouvertes par les usagers toute

installation hydraulique (bouches de reprise des eaux, goulottes, générateurs de vagues artificielles) doit être pourvue d'un dispositif d'arrêt d'urgence du type « coup de poing », facilement accessible et visible ;

- les toboggans aquatiques, plongeoirs, machines à vagues, bassins à remous et courants d'eau artificiels font également l'objet de prescriptions de sécurité spécifiques.

4. Les piscines hors sol

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

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

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

Quelques recommandations, accessibles à tous, doivent être rappelées :

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

En complément

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



Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

59 boulevard Vincent-Auriol
75703 Paris Cedex 13

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

Suivez la DGCCRF sur :



2016