

TEMPS FORTS



GUIDE 2019 DES VACANCES À LA NEIGE

Les conseils de la DGCCRF





Les contrôles de la DGCCRF

Pour assurer la sécurité des consommateurs, la DGCCRF, en collaboration avec d'autres services (notamment la DGAL et la Direction des Sports), procède à des contrôles dans les départements de montagne dans le cadre d'un dispositif dénommé « **Opération vacances à la neige (OVN)** ».

Elle veille notamment à la sécurité des skieurs et des équipements, à la qualité et à l'hygiène des produits alimentaires vendus dans les magasins et les restaurants des stations et sur les autoroutes d'accès.

Elle vérifie aussi que l'information du consommateur est assurée par un affichage des prix. Elle traque les pratiques commerciales trompeuses ou celles pouvant induire le consommateur en erreur.

Les résultats obtenus

En 2018, quatre régions ont participé à l'opération Vacances à la neige : 4 884 actions de contrôle ont été ainsi réalisées dans 1243 établissements. Elles ont donné lieu à la constatation de 717 avertissements, 282 suites administratives et 126 suites pénales. Le taux infractionnel s'élève, en 2018, à 21,61 % contre 24,26 % en 2017.

Sommaire



■ Le ski

- Matériel
- Remontées mécaniques

■ L'hébergement

- L'hôtel
- Location saisonnière
- Chambre d'hôtes
- Chez l'habitant

■ La restauration

- Restaurants
- Cafés
- Manger sur le pouce

■ La santé

- Protection solaire
- Lunettes de soleil

■ Les discothèques et cabarets

■ Les déplacements

- Louer un véhicule
- Autoroute
- Que faire en cas de panne sur autoroute

■ Le ski

- Matériel
- Remontées mécaniques



Matériel



Le choix de votre matériel de ski et son entretien sont essentiels pour une pratique agréable et en toute sécurité. Découvrez tous nos conseils !

Bien choisir son équipement

Choisissez un matériel adapté à votre niveau et à vos attentes. Des fixations trop lâches ou un serrage trop fort peuvent être dangereux pour votre sécurité sur les pistes : des fixations mal réglées sont à l'origine de la moitié des accidents de ski.

Le réglage doit tenir compte de :

- votre sexe ;
- votre taille ;
- votre poids ;
- votre niveau de compétence.

Les professionnels (vendeurs, loueurs, moniteurs, etc.) peuvent vous aider à déterminer le réglage adapté (table de réglage).

Pensez à faire réviser votre matériel : faites affûter les carres, réparer les semelles, régler les fixations !

Que faire en cas de vol ?

En général, les hôtels disposent de locaux spécialement aménagés pour l'entreposage des skis. Assurez-vous qu'ils sont sûrs !

Si vos skis sont rangés dans le local relevant de l'exploitant, ils sont placés sous sa responsabilité. En cas de perte ou de vol, celui-ci est tenu de vous indemniser (conformément aux articles 1 949 à 1 954 du Code civil).

En cas de litige, après échec d'une solution amiable, vous pouvez saisir le tribunal d'instance (TI) ou le tribunal de grande instance (TGI) pour demander réparation du préjudice subi (prix des skis, location éventuelle d'une nouvelle paire pour la fin du séjour, etc.).

Achetez ou louez un casque de protection !

Portez, et faites porter à vos enfants, un «vrai» casque, marqué « CE » !

Pour ces derniers, vérifiez que le casque est correctement positionné et bien attaché.

Attention aux simples protections du cuir chevelu qui ne conviennent pas aux sports de glisse sur piste ! Lisez donc bien les affichages et informations données sur les linéaires avant d'effectuer vos achats.

Bon à savoir

Le casque doit être accompagné d'une notice d'information du fabricant, avec des instructions d'emploi, de stockage, de nettoyage et d'entretien ainsi que d'autres données utiles sur les caractéristiques, les performances et les limites d'utilisation du produit.

Remontées mécaniques



Télési, télésiège, télécabine... qui dit ski dit remontées mécaniques pour accéder aux pistes ! Quels sont vos droits en cas d'indisponibilité de ces services ? Et que faire si vous avez perdu votre forfait ?

Que faire en cas d'interruption du service ?

À la suite des recommandations de la Commission des clauses abusives, le Syndicat national des téléphériques et téléski de France, aujourd'hui Domaines skiables de France, a recommandé à ses adhérents un dispositif de dédommagement en cas d'interruption du service.

Ainsi, en cas d'arrêt total des installations pendant plus d'une demi-journée, les usagers titulaires d'un forfait séjour peuvent, selon certaines conditions affichées aux caisses, bénéficier d'un dédommagement sous l'une des formes suivantes :

- soit par une prolongation de validité immédiate ;
- soit par un avoir en journée ;
- soit par un remboursement différé sur pièces justificatives.

Cours de ski : quelles sont les règles ?

Le titre de moniteur de ski est réservé aux personnes ayant le brevet d'État d'éducateur sportif du 1er degré (arrêté du 29 octobre 1982).

Pour les cours de ski alpin ou de fond, la DGCCRF contrôle si les écoles de ski affichent, dans les lieux où elles reçoivent le public :

- leurs tarifs détaillés : prix des cours individuels ou collectifs selon la durée, pour enfants et pour adultes ;
- le nombre maximum d'élèves par niveau de cours collectif adultes et enfants (en moyenne 10 à 12 personnes).

Et en cas de perte ou de vol du forfait ?

Les forfaits retrouvés sont recueillis par un service central dont le numéro de téléphone vous sera communiqué à la station.

Les forfaits d'une durée inférieure à la journée ou supérieure à une journée ne sont pas cessibles : ils ne peuvent être transmis à un autre skieur.

Seul le forfait journalier est cessible s'il n'existe pas de tarification pour une durée inférieure (demi-journée, heure, etc.) ou à l'unité (ticket, carte à points).

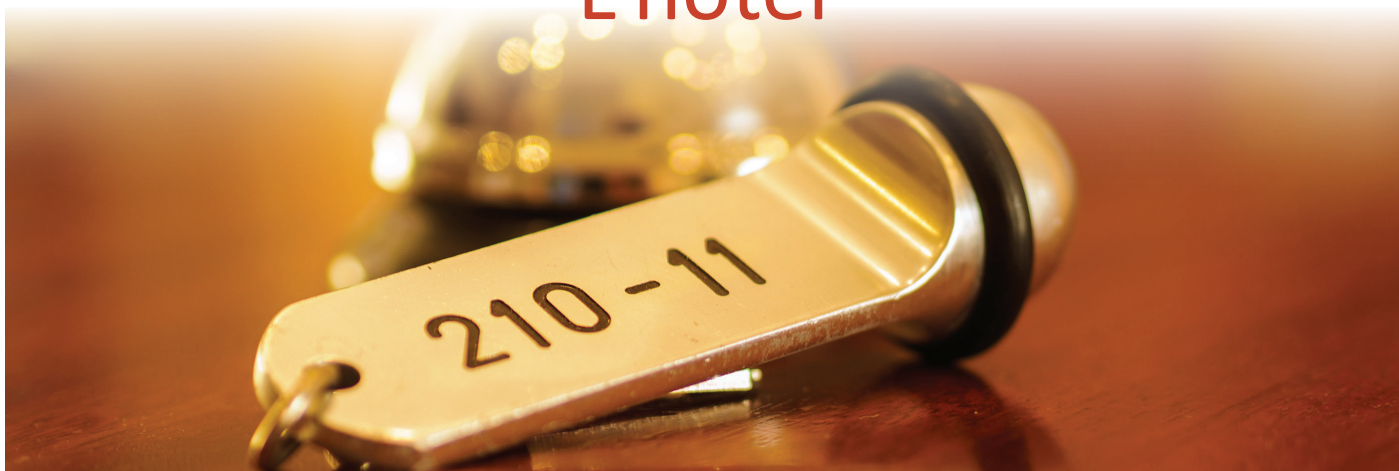
Bien qu'il ne s'agisse pas de clauses obligatoires, les exploitants de remontées mécaniques se sont engagés à les mettre en pratique. Si tel n'est pas le cas, vous pouvez le signaler à la Direction départementale de la protection des populations de votre lieu de séjour.

■ L'hébergement

- L'hôtel
- Location saisonnière
- Chambre d'hôtes
- Chez l'habitant



L'hôtel



Classement, réservation, assurances, tarifs, etc., tout ce que vous devez savoir pour réussir votre séjour à l'hôtel.

Le classement des hôtels

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.

À noter

Seuls les hôtels classés peuvent prétendre à l'appellation « Hôtels de tourisme ». L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit « hôtel saisonnier » lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes (article D. 311-4 du Code du tourisme). La décision individuelle de classement en hôtel de tourisme est valable cinq 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.

L'affichage des tarifs et des prix

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

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

- **le prix pratiqué pour 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 également indiquer à la place le prix d'un forfait pour les prochaines nuitées ou toute période plus longue ;
- **l'information sur les prestations proposées** : petit-déjeuner servi ou non dans l'établissement, connexion internet accessible ou non depuis la chambre et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de l'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

- **Pour une courte durée** : pour une nuit, il peut suffire de réserver par téléphone ou par courriel.
- **Pour une longue durée** : pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite est recommandée après avoir demandé au préalable, par téléphone, par écrit ou par courriel, 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 l'heure limite d'arrivée indiquée dans les conditions générales de vente.

Bon à savoir

En premier lieu, reportez-vous aux conditions générales de vente (CGV) de chaque établissement afin de vérifier les horaires d'arrivée.

En cas de versement d'arrhes, si vous arrivez au-delà de l'heure limite, il convient de prévenir l'hôtelier qui devrait normalement attendre votre arrivée. En revanche, si vous ne prévenez pas l'hôtelier de votre retard, celui-ci pourrait relouer la chambre, retenir les arrhes versés.

La chambre ne vous plaît pas ?

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

Vous pouvez en effet 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 des 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 démunie 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.

... refuser de recevoir des personnes 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 pour 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.

... refuser les animaux ?

Tous les hôteliers n'acceptent pas les animaux domestiques. Posez la question au moment de la réservation. Les guides touristiques signalent généralement les établissements qui acceptent les animaux.

... 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.

Et si vous souhaitez 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.

Est-il possible de rentrer tard à l'hôtel ?

Pour des raisons de sécurité, l'hôtelier ferme souvent son établissement vers 22 h 00 ou 23 h 00. 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 :

- les articles déposés entre ses mains (dans le coffre de l'hôtel), la responsabilité de l'hôtelier est illimitée (article 1953 du Code civil) ;
- 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.

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 : la force majeure (foudre, par exemple) ou la détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie).

Bon à savoir

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 œuvre 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 de séjour

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

La remise de la 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.

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

Que faire en cas de litige ?

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

Location saisonnière



Vous recherchez une location saisonnière ? Vous pouvez vous adresser soit à un loueur professionnel, soit à un particulier propriétaire. Avant de signer, consultez la réglementation applicable !

L'information préalable du locataire

Préalablement à la signature du contrat, le loueur a l'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 ainsi qu'un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique).

Le contrat

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

À noter

Il arrive que les particuliers isolés qui louent saisonnièrement à l'aide de petites annonces ne formalisent pas l'accord par un 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.

Les arrhes et 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 (article 1590 du Code civil).

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.

Bon à savoir

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.

À noter

Certains loueurs 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. Son montant n'est pas réglementé, mais il doit satisfaire aux règles de publicité des prix.

À noter

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

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. Pensez à emmener un double avec vous afin d'avoir tous les enseignements nécessaires.

Vérifiez que vous êtes bien assuré contre les risques dont vous seriez présumé responsable (incendie, dégât des eaux, etc.).

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.
- 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.
- 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.

Que faire en cas de litige ?

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.

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

Que faire en cas de publicités mensongères ?

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.121-2 et L.121-3 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.

Chambre d'hôtes



Vous souhaitez séjourner en chambre d'hôtes ? Consultez la réglementation applicable !

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

Principales caractéristiques :

- elles sont assorties de prestations : petit déjeuner et linge de maison au minimum ;
- à la différence des meublés de tourisme et des résidences de tourisme, elles ne font pas l'objet d'un classement, mais peuvent bénéficier d'un label qualité conféré par des organismes tels que Gîtes de France ou Clé vacances.

Quelle est la réglementation applicable ?

L'activité de chambre d'hôtes est limitée à 5 chambres et 15 personnes au maximum. L'accueil doit être assuré par l'habitant.

Les chambres d'hôtes doivent être déclarées en mairie (article L. 324-4 du Code du tourisme).

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

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

- la date ;
- la raison sociale et 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.

Quels sont vos recours 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.

À noter

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

Loger chez l'habitant



La location chez l'habitant et la restauration en milieu rural séduisent de plus en plus de voyageurs. Quel est le cadre juridique de cette forme de tourisme ?

De nombreux opérateurs, proposant cette forme de tourisme, se sont regroupés pour utiliser en commun des marques collectives encadrées par des signes de qualité.

Quelles sont les principales marques ?

« Gîtes de France »



Ils sont gérés par la Fédération nationale des Gîtes de France. Les différents types d'hébergements proposés concernent :

- les Locations & gîtes ;
- les Chambres d'hôtes ;
- les City Break en ville ;
- les Campings & chalets.

Le label de qualité Gîtes de France garantit des normes de confort précises (en 1, 2, 3, 4 et 5 épis).

« Bienvenue à la ferme »



Le réseau « Bienvenue à la Ferme » est composé :

- de près de 6 500 agriculteurs adhérents ;
- de relais « Bienvenue à la Ferme » régionaux et départementaux qui conseillent les agriculteurs dans leur activité, garantissent la qualité des produits et activités, aident à l'installation, assurent la promotion de la marque ;
- et d'un service des Chambres d'Agriculture France qui a pour objectifs le développement de la marque « Bienvenue à la Ferme », le développement de partenariats, la communication nationale sur la marque, l'animation des relais, etc.

Les prestations proposées sont les suivantes :

- produits fermiers ;
- restauration ;
- séjours ;
- loisirs.

L'offre des agriculteurs « Bienvenue à la ferme » est vaste en termes de dégustation de produits fermiers ou de produits

du terroir, d'hébergement ou de loisirs à la ferme. Elle privilégie le calme, le repos, l'espace, la présence d'une ferme et de son environnement (animaux, produits, échanges avec l'agriculteur).

Vous reconnaitrez « Bienvenue à la ferme » par le logo représentant une petite fleur jaune (la « marguerite »).

« Accueil paysan »



L'« Accueil Paysan » est une association qui rassemble des paysans et des acteurs ruraux, qui, prenant appui sur leur activité agricole ou leur lieu de vie, mettent en place un accueil touristique, pédagogique et social dans le but de continuer à vivre décemment sur leurs terres.

L'hébergement chez un « accueillant » est un moment privilégié pour les rencontres et les découvertes.

Les adhérents proposent :

- des chambres d'« Accueil Paysan » ;
- des gîtes ou gîte de séjour d'« Accueil Paysan » ;
- des relais d'« Accueil Paysan » ;
- du camping d'« Accueil Paysan » ou des aires naturelles de camping ;
- des hébergements légers : yourte, tipi, roulotte cabane dans les bois, etc.

Quel type de restauration est proposé en milieu rural ?

Les particuliers ou les agriculteurs qui se lancent dans la restauration en milieu rural, doivent privilégier le caractère familial en proposant une restauration qui garantit 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 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).

Les obligations pour le particulier ou l'agriculteur

- 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.

Les 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.

A noter

Ne sont pas autorisés : plusieurs menus par service, plusieurs tables, le dépassement de la capacité d'accueil, l'ouverture au public extérieur. Sinon, il ne s'agit plus d'une table d'hôtes, mais d'un restaurant.

Les 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).

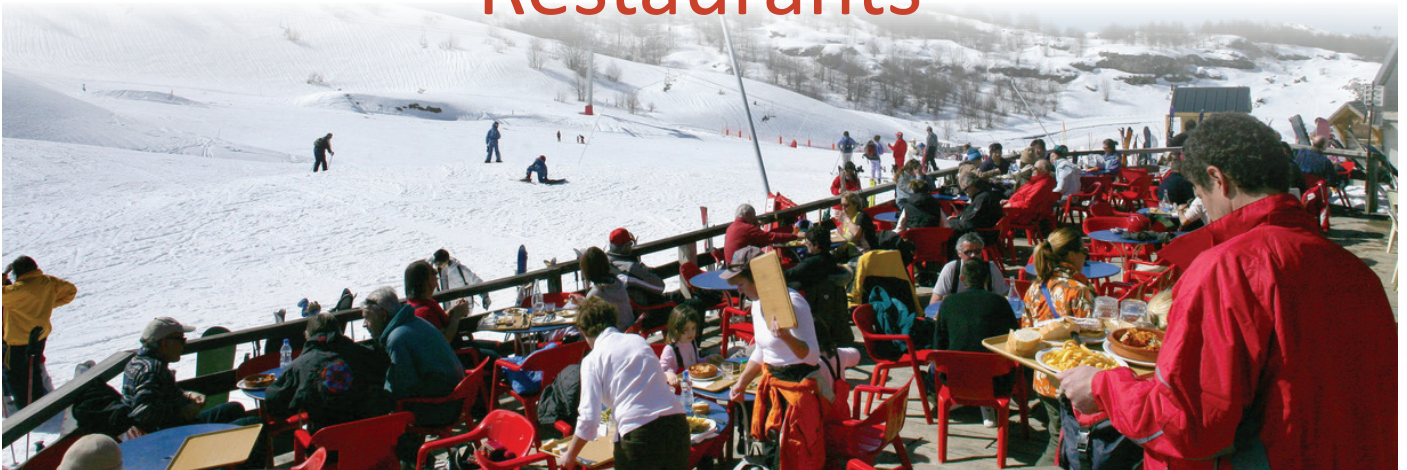
Ces goûters ne doivent pas se substituer à de véritables repas : ce sont, soit des petits déjeuners, soit des casse-croûte.

■ La restauration

- Restaurants
- Cafés
- Manger sur le pouce



Restaurants



Vous aimez partager un moment convivial au restaurant, en famille ou entre amis ? Connaissez-vous vos droits en tant que consommateur et savez-vous quelles sont les obligations des professionnels ?

Les obligations des professionnels en matière d'affichage

L'affichage des prix est obligatoire tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des établissements.

À l'intérieur, des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition.

À l'extérieur, la liste des menus ou la carte du jour doivent être affichée, pendant toute la durée du service, et au moins à partir de 11 h 30 pour le déjeuner et 18 h 00 pour le dîner.

Doivent aussi être affichés les prix de cinq vins, ou de cinq boissons couramment servies, si le restaurant ne sert pas de vin (arrêté du 27 mars 1987).

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 ». Sur les menus, il doit être indiqué si la boisson, quelle qu'elle soit, est comprise ou non.

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.

Que pouvez-vous exiger en tant que consommateur ?

Vous pouvez :

- demander que l'on remplace un plat si vous estimez que le plat 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 ;
- demander que l'on vous serve les plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu : par exemple, pas de limande sole servie pour de la sole, ni du surimi au crabe pour du véritable crabe, etc. ;
- refuser de déposer vos effets au vestiaire ;
- prendre un repas seul même si le restaurant est bondé : dans ce cas, vous serez contraint d'accepter la table que l'on vous proposera ;
- refuser de commander de l'eau minérale ou du vin : vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau ; celle-ci est gratuite ;
- vous faire rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un incident de service ;
- vous faire dédommager si vous avez été victime d'un problème 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.

À noter

Les prix pratiqués par les restaurateurs sont libres.

Que peut exiger le professionnel ?

- **Il 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 (article 225-1 du Code pénal). Sanctions prévues : trois ans de prison et/ou 45 000 € d'amende. Ces peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 75 000 euros d'amende lorsque le refus discriminatoire est commis dans un lieu accueillant du public ou aux fins d'en interdire l'accès.
- **Le restaurateur 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.
- **Il 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.

Que faire en cas de litige ?

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).

Cafés



Pour boire un verre ou déguster une pâtisserie, rien de mieux que la terrasse d'un café ! Savez-vous que vous avez le droit de refuser un thé pas assez chaud et d'exiger une note même si la commande ne dépasse pas les 25 euros ?

Les cafetiers accueillent leur clientèle au comptoir, en salle ou en terrasse et proposent des boissons courantes (café, boissons non alcoolisées ou alcoolisées...) ainsi que des plats du jour, des sandwiches, etc.

La publicité des prix

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

- **à l'extérieur** : affichage de la liste des boissons et denrées les plus courantes, avec le volume servi et leur prix toutes taxes et service compris, au comptoir et en salle ;
- **à l'intérieur** : affichage du prix et du volume servi 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, ouverts en sa présence.

La note

Les cafetiers sont tenus de remettre au consommateur une note au-dessus de 25 €. Mais, **si le client la demande**, il doit la remettre, même pour un montant inférieur.

Quels sont les droits et obligations du professionnel ?

Les cafetiers n'ont pas le droit :

- de refuser de servir un simple café en terrasse ;
- d'apporter un demi-litre de bière si la commande concerne un « demi », car le « demi » français correspond à 25 cl de bière (cette mesure résulte du demi-setier parisien, ancienne mesure de capacité équivalente à un quart de pinte) ;
- de refuser de changer la consommation si celle qui est servie n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;
- de refuser de rembourser les frais de teinturerie si le client a été taché à cause du service ;
- de refuser de dédommager le client 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 refuser :

- d'utiliser le téléphone privé ou professionnel du café (ce n'est pas un service obligatoire) ;
- d'accéder au téléphone et aux toilettes pour les personnes qui ne consomment pas ;
- le verre d'eau « gratuit », mais la fourniture d'une carafe d'eau gratuite est obligatoire à l'occasion d'un repas.

Bon à savoir

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

Manger sur le pouce



Camions-restaurant (« foodtruck »), « baraques à frites », glaciers ambulants, etc. : les dispositifs de restauration mobile connaissent un succès grandissant. Ils proposent une large gamme de produits à emporter ou à consommer sur place. Attention à l'hygiène des produits qui vous sont proposés !

Produits frais : veillez à leur conservation !

Alors que certains produits supportent tout à fait d'être conservés à température ambiante, d'autres nécessitent d'être maintenus au frais que ce soit sur le lieu de vente, au cours du transport ou de la conservation. La rupture de la chaîne du froid peut engendrer des intoxications alimentaires, d'autant plus graves que les personnes sont fragiles (jeunes enfants, personnes âgées ou immunodéprimées, etc.).

Les pralines, bonbons, risquent tout au plus de fondre ou de coller aux doigts. Par contre, tous les produits à base d'œufs, de crème fraîche ainsi 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 à la crème ou les flans, les sandwiches et salades comportant de la mayonnaise, 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 et limitées dans le temps, selon les marques et les modes de réfrigération choisis.

Lorsque le produit a été décongelé, le produit doit porter la mention « produit décongelé ». Il est rappelé Il ne faut **jamais** recongeler un produit au a été congelé auparavant.

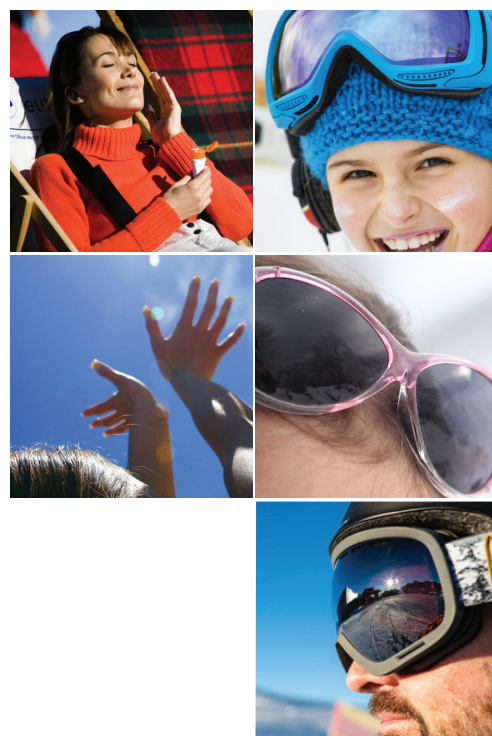
La DGCCRF effectue des contrôles chez les marchands ambulants. Ces derniers sont tenus aux mêmes obligations que les commerces sédentaires. Elles portent tant sur la qualité et l'étiquetage des produits mis en vente, sur les huiles de fritures utilisées, le respect de la réglementation en matière d'hygiène, que sur les matériels permettant la fabrication et la conservation de ces aliments. La présence d'allergènes dans les denrées, qu'elles soient préemballées ou non, doit être indiquée par écrit au consommateur.

Soyez vigilants !

N'hésitez pas à prévenir la direction départementale de la protection des populations ou la 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.

■ La santé

- Protection solaire
- Lunettes de soleil



Protection solaire



Sans la protection de vêtements couvrants et/ou d'une crème solaire efficace, l'exposition prolongée au soleil peut s'avérer risquée. Quel produit choisir ? Reportez-vous aux mentions d'étiquetage.

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.

UVA, UVB, faites la différence !

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.

Indice de protection : lisez l'étiquette !

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 huit 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.

À noter

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.

La Commission européenne a défini, dans sa recommandation du 22 septembre 2006, la règle d'étiquetage des crèmes solaires. Extrait de cette recommandation, le tableau ci-après précise les correspondances entre les catégories et les facteurs de protection solaire.

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

Contre les rayons UVA : pour offrir une protection optimale, le produit doit comporter, en plus de l'indice FPS, le nouveau logo européen UVA (voir ci-dessous).



À noter

Ce logo n'est pas obligatoire mais recommandé et utilisé par de nombreux professionnels. D'autres mentions ou indications relatives à la protection contre les rayons UVA peuvent toutefois apparaître sur les emballages de ces produits.

Conseils d'utilisation

Le Syndicat national des dermatologues-vénéréologues 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 12 h 00 et 16 h 00 ;
- 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 deux 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.

Lunettes de soleil



En hiver comme en été, en ville comme à la plage, porter des lunettes de soleil est essentiel pour protéger vos yeux contre les méfaits du soleil. Voici quelques conseils pour bien les choisir.

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, en mer comme en montagne où la luminosité est particulièrement forte.

Achetez un produit sûr !

Sachez que, pour être fiables, vos lunettes de soleil doivent répondre à certaines exigences de construction et de performances, dont le respect se traduit par l'apposition de façon visible, lisible et indélébile du marquage « CE ».

Les lunettes doivent être accompagnées d'une notice d'information détaillée, rédigée en français, donnant les caractéristiques, performances et instructions d'entretien du produit.

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 (4), l'avertissement suivant : « Non adapté pour la conduite automobile et les usagers de la route ».

Avec ou 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 ISO 12312-1 2013, concernant les lunettes de soleil pour usage général, publiée par le groupe AFNOR, il existe cinq catégories classées selon une échelle allant de 0 à 4, selon le pourcentage croissant de lumière filtrée :

- **la catégorie 0** associée au symbole d'un nuage 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. La catégorie 1 est associée au symbole d'un nuage cachant en partie le soleil. La catégorie 2 est associée à un soleil sans nuage, comportant 8 rayons ;
- **seules les catégories 3 ou 4** sont adaptées aux cas de forte ou exceptionnelle luminosité solaire (mer, montagne). La catégorie 3 est associée au symbole d'un soleil intense comptant 16 rayons. La catégorie 4 est associée à un soleil qui domine deux pics montagneux et deux lignes de vagues (l'inadaptation de la catégorie 4 à la conduite sur route est symbolisée à l'aide d'une voiture barrée d'une croix).

Quelques conseils

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.

La résistance (verres dits « incassables » ou non, résistance à l'abrasion) peut également être indiquée.

Attention aux lunettes fantaisie pour enfant, en plastique teinté, qui peuvent ne pas assurer une bonne 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 avant 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 (norme NF EN ISO 12312-2-2015).

■ Les discothèques et cabarets



Les discothèques et cabarets



Entrée, consommation, vestiaire... en discothèque comme au cabaret, les prix des prestations sont libres mais doivent être affichés. Soyez vigilants !

Les prix des discothèques, cabarets et autres établissements sont libres, à condition que le tarif soit clairement indiqué.

L'affichage des prix est obligatoire

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 (nature et volume) ;
- une boisson sans alcool (nature et volume) ;
- une boisson alcoolisée servie au verre (nature et volume) ;
- une bouteille de whisky (marque et volume) ;
- une bouteille de vodka ou de gin (marque et volume) ;
- une bouteille de champagne (marque et volume).

Bon à savoir

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.

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).

■ Les déplacements

- Louer un véhicule
- Autoroute
- Que faire en cas de panne sur autoroute



Louer un véhicule



Vous envisagez de louer un véhicule. Avant de signer, lisez bien votre contrat et informez-vous sur les prix et les conditions de vente.

Vous pouvez louer un véhicule soit auprès d'une agence soit sur un site internet dédié.

Comment procéder ?

Avant la location

Comparez les points suivants :

- 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 franchise¹ ;
- les garanties (assurance des personnes transportées) ou exclusions (dommages au conducteur) du contrat d'assurance, inclus dans la prestation de location ou proposés en option (possibilité de souscrire une assurance supplémentaire pour les dommages au véhicule du fait du locataire) ;
- l'état contradictoire du véhicule : exigez que tous les défauts (choc, rayure, etc.) du véhicule soient précisément notés sur la fiche avant la prise en main du véhicule.

L'information du consommateur

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

Information sur les 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, conditions de sa restitution et conditions de dispense du versement du dépôt ;
- avances sur location exigées, montant et 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.

¹ Montant que l'assureur ne prend pas en charge et que l'assuré (le locataire) devra déboursier en cas de sinistre.

Information sur les 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.

Information sur les 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.

Bon à savoir

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 : la remise du 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 parce qu'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 parce que le modèle du véhicule réservé n'est pas disponible ?

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

- 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 : l'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 deux parties, au départ et au retour du véhicule.

Les conditions financières

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 rachat.

L'avance sur location

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

L'assurance

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

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

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

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

Vous n'avez pas souscrit d'assurance facultative ?

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

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

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

Vous avez souscrit une assurance facultative ?

L'assurance facultative vous couvre en cas de dommage du véhicule. Elle est parfois couplée avec l'assurance contre le vol. Vous êtes responsable dans la limite de la franchise qui est alors réduite par rapport au cas où vous n'avez souscrit aucune assurance facultative, souvent appelée « rachat de franchise » ou « réduction de franchise ».

Les obligations du locataire

- Pendant la durée de la location : vous êtes responsable de l'entretien courant (niveau d'huile, niveau 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.

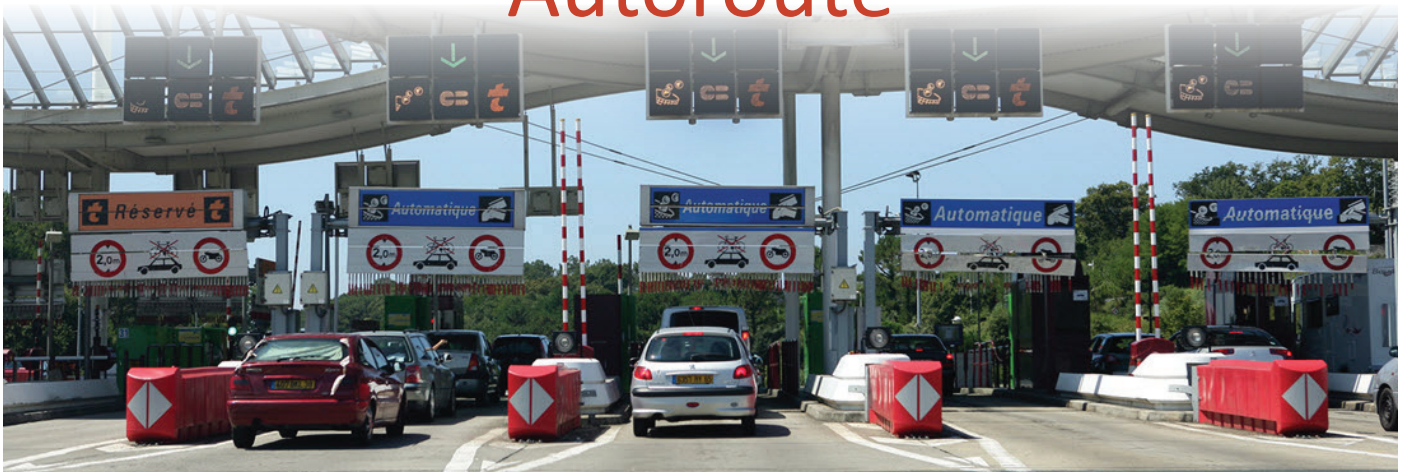
Facturation de l'essence plus chère que les stations-services : souvent les contrats prévoient que le véhicule est délivré le réservoir plein et qu'en fin de location le locataire assumera le coût de l'essence manquante. Le locataire peut alors découvrir sur sa facture que l'essence lui est facturée 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.

Que faire en cas de litige ?

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. Vous pouvez contacter les associations de consommateurs de votre département qui peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Autoroute



L'autoroute est l'une des voies de déplacement privilégiées par les Français. Pour voyager dans des conditions optimales de confort et de sécurité, quelques précautions s'imposent.

Comment s'informer avant et pendant son trajet ?

Avant votre départ

Pour voyager sereinement sur autoroute, informez-vous, 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.

Pendant votre trajet

Restez informé tout au long de votre trajet en écoutant la radio Autoroutes FM sur la fréquence 107.7. Cette radio diffuse en temps réel des informations sur le trafic autoroutier et signale les perturbations de circulation. Elle 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 à acquitter.

À noter

Sur autoroute, certains ouvrages d'art sont payants. C'est le 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 1 à 5). La classe 1 correspond aux voitures particulières, la 2 aux camionnettes et aux attelages (caravane, etc.), les classes 3 et 4 aux camions, la 5 aux motos.



Les sociétés d'autoroute ont développé le paiement par automate. 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.

S'approvisionner en 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 24 h/24 et 7 j/7. En raison de la présence de ces services, les prix du carburant sont 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.

Bon à savoir

Consultez www.prix-carburants.gouv.fr : ce site 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 !

Faire entretenir son véhicule

Les stations-service sur autoroutes ne sont autorisées à pratiquer que des interventions simples, tels que lavage, pose d'ampoules, remplacement d'essuie-glaces, de bougies et de courroies, vidange, réparation et changement de pneumatiques, etc.

À noter

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.

La sécurité des enfants

En voiture

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 installez pas à l'avant du véhicule et vérifiez qu'ils bouclent correctement leur ceinture de sécurité (obligation également valable pour les adultes).

Sur 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 dispositions légales spécifiques, concernant la sécurité. Cependant restez attentifs ! Ces équipements sont en effet exposés à des contraintes particulières (utilisation intensive, soleil, pluie, etc.) qui 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.

Rappel des précautions d'usage

Avant de permettre à vos enfants d'utiliser un toboggan, vérifiez l'état de la structure :

- pour une glissière en bois : attention aux échardes ;
- pour une glissière 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 déjà été signalés ;
- pour une glissière en plastique : si des parties sont cassées, elles peuvent être coupantes ;
- vérifiez également l'état de l'aire de réception (présence de revêtement amortisseur, absence de souillures) et l'état des jeux eux-mêmes. Chaque jeu doit être délimité par une zone de sécurité qui ne doit être ni en bitume ni en pierraille ;
- ne laissez jamais un enfant sans surveillance, ni jouer avec un jeu qui ne correspond pas à sa tranche d'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. Et n'oubliez pas : l'abus d'alcool est dangereux pour la conduite et la santé !

Quelques 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.).**

Que faire en cas de panne sur autoroute



Parce qu'une panne automobile peut arriver à tout moment. Quel comportement adopter en cas d'immobilisation sur autoroute ? Comment s'effectue le dépannage et à quel coût ?

Quelle est la réglementation applicable ?

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.

Attention, ces règles sont différentes selon les Etats membres de l'Union européenne : renseignez-vous avant de partir !

Quelles sont les consignes de sécurité à respecter ?

Placez votre véhicule sur la bande d'arrêt d'urgence, le plus à droite possible, et signalez votre présence en allumant les feux de détresse.

Avant de sortir du véhicule, revêtez votre gilet de sécurité puis positionnez votre triangle de signalisation.

À noter

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).

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 : n'appellez pas à partir d'un téléphone portable. Lorsque vous appelez à partir de ces bornes, vous êtes en communication avec la société d'autoroute. 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 sont habilitées à intervenir, sur les autoroutes ou routes express, les entreprises agréées.

Bon à savoir

Pour obtenir leur 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.

Quels sont les tarifs applicables ?

Les tarifs des dépanneurs sont réglementés. Ils sont fixés chaque année par un arrêté du ministre de l'Economie et des Finances.

On distingue 4 types d'interventions possibles :

- le dépannage sur place : l'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention et une réparation d'une durée de 30 minutes, soit 124,83 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 3,5 tonnes ;
- le 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, soit 124,83 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 1,8 tonne et 154,36 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 tonne et inférieur à 3,5 tonnes ;
- le 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, soit 124,83 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 1,8 tonne et 154,36 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 tonne et inférieur à 3,5 tonnes ;
- le 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, soit 124,83 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est inférieur à 1,8 tonne et 154,36 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 et inférieur à 3,5 tonnes.

Bon à savoir

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 des tarifs « Poids Lourds », qui sont plus élevés que ceux qui sont fixés 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 00 et 18 h 00. Le forfait majoré (forfait de base majoré de 50 %) s'applique du lundi au vendredi, entre 18 h 00 et 8 h 00, 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.

À noter

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

Le garagiste ne doit pas réclamer plus : à défaut, 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.

Que faire en cas de litige ?

Adressez-vous à la DGCCRF-SNE :

Service national des enquêtes

Cellule Nationale des Contrôles sur Autoroutes
59, boulevard Vincent Auriol
Télédoc 032
75703 PARIS cedex 13

Courriel : 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.

www.economie.gouv.fr/dgccrf			
 dgccrf	 dgccrf	 dgccrf	DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol 75 703 Paris Cedex 13 T : 01 44 87 17 17

