

# LE GUIDE

## du consommateur avisé en vacances

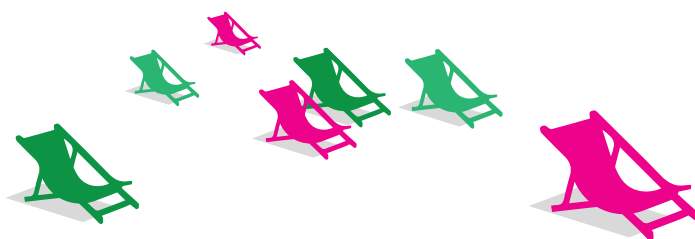


La période estivale vient de démarrer. L'ALLDC publie à cette occasion le guide pratique du consommateur avisé en vacances. En effet, aujourd'hui le tourisme est devenu la première économie mondiale. Le marché est international, plus complexe, et les litiges sont fréquents.

Nous vous proposons une série de 12 fiches à consulter sur notre site Internet [www.leolagrange-conso.org](http://www.leolagrange-conso.org) ou à glisser dans vos bagages afin d'être, même en vacances, un consommateur avisé.

Nous vous souhaitons une bonne lecture, et surtout de profiter pleinement de votre temps libre !

Bonnes vacances 2022 !



## sommaire

### S'informer

La responsabilité des agences de voyages .....	4
Le droit des passagers aériens .....	6

### Louer

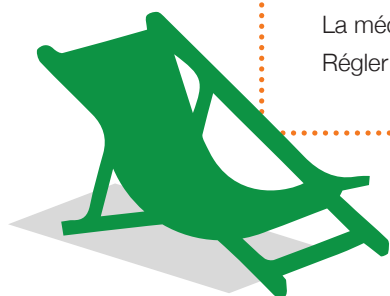
La location saisonnière entre particuliers .....	9
La location saisonnière auprès d'un professionnel .....	12
La location de vélo .....	13
La location de ski .....	15

### S'assurer

L'assurance annulation .....	18
L'assurance rapatriement .....	19

### Régler un litige

Le règlement des litiges avec un professionnel européen .....	22
La perte de bagages lors d'un voyage en avion .....	24
La médiation Tourisme et Voyage .....	26
Régler un litige avec la SNCF : Saisir le médiateur .....	27



# S'INFORMER



# LA RESPONSABILITÉ DES AGENCES DE VOYAGES



**Lorsque vous réservez un voyage auprès d'une agence de voyage, vous pouvez constater que son déroulement nécessite l'intervention d'intermédiaires différents (la compagnie aérienne, l'hôtelier, l'organisateur, le restaurateur...). Si vous rencontrez une difficulté au cours de votre séjour, et pour faciliter les recours du consommateur, le code du tourisme prévoit qu'en cas d'achat d'un forfait touristique auprès d'une agence de voyages, cette dernière est responsable de tous les intermédiaires qui interviendront dans ce voyage (article L211-16 du code du tourisme).**

## Définitions

Le terme d'agence de voyage peut désigner à la fois un tour opérateur, une agence de grandes marques de distribution, un site de voyage en ligne, une association sans but lucratif ...

Il est important de vérifier que le professionnel auprès duquel vous achetez votre voyage est immatriculé au registre de l'agence de développement touristique de la France (Atout France), car son immatriculation implique qu'il justifie d'une capacité professionnelle, dispose d'une assurance de responsabilité civile et d'une garantie financière.

Le forfait touristique se définit comme l'achat pour un prix global d'au moins deux des prestations suivantes : le transport, le logement, le service touristique (visites, location de véhicules, spectacles...), pour une durée d'au moins 24 heures comprenant une nuitée.

## L'obligation d'information

En vertu de l'article R211-3-1 du code du tourisme, l'agent de voyage est tenu de vous informer par écrit (papier ou électronique) des dates, destination, nature et confort de l'hébergement, restauration, visites, conditions d'annulation, modalité de révision des prix. En effet, le contrat peut très bien prévoir la possibilité d'une révision du forfait en cas de hausse du coût des transports et des redevances et taxes de transport.

Cependant, cette hausse n'est possible que si elle a lieu au plus tard dans les 30 jours du départ.

L'agent de voyage doit aussi vous préciser les formalités administratives et sanitaires à accomplir notamment, en cas de franchissement de frontières (carte d'identité, visa), ou le poids des bagages autorisé par le transporteur.

## L'obligation de conseil

La loi impose à l'agent de voyage de proposer au client un contrat d'assurance annulation, ainsi qu'un contrat d'assistance qui couvrira sa prise en charge en cas de maladie ou d'accident pendant le voyage (article R211-4 du code du tourisme).

L'assurance annulation n'est pas à négliger, car en cas de problème professionnel ou personnel (refus de congés, décès, maladie...), l'agence de voyages pourra exiger le paiement d'une pénalité qui sera d'autant plus élevée que la date du voyage sera proche. Par exemple, sans assurance, la pénalité peut s'élever à 10 % non remboursable plus de 90 jours avant le départ, 55 % de 90 jours à 21 jours avant le départ, et 100 % au-delà. En souscrivant l'assurance annulation, l'assureur vous imputera au maximum une franchise d'environ 20 %. Attention, comme toute assurance, certains événements ne sont pas garantis et font partie des exclusions, comme l'annulation d'un voyage par le client en raison de son arrivée après le départ de l'avion.

.....)

## La responsabilité de l'agence de voyages vis-à-vis de ses sous-traitants

La responsabilité de l'agence de voyage peut être engagée si vous êtes victime de surréservation : la compagnie aérienne a vendu plus de billets que de places disponibles, le séjour est modifié, les denrées fournies par l'hôtelier/restaurateur sont périmées... (article L211-16 du code du tourisme).

A noter qu'en cas de modification du séjour, le vendeur est tenu de vous proposer immédiatement, sans supplément de prix, une prestation de remplacement.

### Bon à savoir

**Le fait d'accepter la prestation de remplacement ne vous interdit pas de réclamer des dommages-intérêts, sauf si la suppression a été causée par un cas de force majeure (guerre civile, catastrophe climatique..). Cependant, le voyageur pourra cantonner le montant des dommages-intérêts à vous verser, en se référant aux limitations posées par les conventions internationales, par exemple, la convention de Varsovie relative au transport aérien prévoit une limite de 23,33 € par kilo.**

Pour écarter sa responsabilité, l'agence doit apporter la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable :

- > Soit au consommateur (retard au rendez-vous, non-respect des consignes de sécurité).
- > Soit la faute d'un tiers autre qu'un de ses prestataires (vol à l'arraché de vos papiers d'identité par un pickpocket).
- > Soit un cas de force majeure (fermeture des frontières, grève, séisme...).

## La responsabilité de l'agence de voyage en cas de manquement à son obligation de sécurité

En cas d'accident au cours du voyage, vous pouvez engager la responsabilité du voyageur qui est tenu à une obligation de sécurité. Il ne pourra écarter sa responsabilité que par la preuve de votre propre faute, ou celle d'un tiers, ou encore en cas de force majeure. Ainsi, le professionnel est tenu de vous mettre en garde sur les destinations dont la situation politique s'est dégradée (émeutes, guerre civile, menaces terroristes...). Par exemple si le ministère des affaires étrangères dissuade ses ressortissants de se rendre dans un pays, l'agent de voyage, qui refuse de vous rembourser, manque alors à son obligation de sécurité.

Attention, si vous avez souscrit à un circuit haute aventure, l'obligation de sécurité de l'agent de voyage sera limitée, car le contrat contiendra une clause par laquelle vous acceptez les risques encourus. Vous ne pourrez pas, dans ce cas, prétendre à une indemnité.

# LE DROIT DES PASSAGERS AÉRIENS



Les passagers disposent de droits différents selon qu'il s'agisse d'un vol européen ou non, d'une annulation de vol, d'un refus d'embarquement ou du retard de leur avion.

## L'annulation de vol pour les passagers « européens »

Selon le règlement européen n°261/2004 du 11 février 2004 : « l'annulation est le fait qu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué ».

Il s'applique :

- > si vous partez d'un aéroport, quel qu'il soit, situé dans l'Union européenne, l'Islande, la Norvège, la Suisse.
- > si vous entrez dans l'UE avec une compagnie aérienne de l'UE, d'Islande, de Norvège ou de Suisse.

**Attention**, Il ne faut pas confondre l'annulation et le retard d'un vol. Dans le cadre de l'annulation, le numéro du vol change. A l'inverse, le numéro du vol reste inchangé en cas de retard.

En cas d'annulation de votre vol, les articles 8 et 9 du règlement européen prévoient que vous avez droit à un remboursement ou un réacheminement, une assistance par la compagnie aérienne et le droit de percevoir une indemnité.

## Le droit au remboursement ou à un réacheminement

La compagnie aérienne vous proposera au choix :

- > Le remboursement du prix du billet : ce remboursement devant intervenir dans les 7 jours ;
- > Un réacheminement par un autre vol dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ;
- > Un réacheminement à une date ultérieure dans des conditions comparables.

**Attention**, si vous décidez de choisir un mode alternatif de transport pour vous rendre à votre destination finale, par exemple le train, vous ne pourrez pas demander le remboursement du billet de train.

## Le droit à une assistance par la compagnie aérienne

La compagnie doit vous offrir des rafraîchissements, de la nourriture et un hébergement si nécessaire. De même, le transporteur a l'obligation de vous laisser, gratuitement, l'opportunité de passer deux appels téléphoniques ou d'envoyer deux fax ou deux SMS.

## Le droit de percevoir une indemnité

Ce droit à indemnisation est fonction de deux critères : la distance de votre vol et, en cas de réacheminement, le retard à votre arrivée. L'indemnité s'élève à :

- > 250 € pour tous les vols de 1500 km ou moins (125 € si le retard ne dépasse pas deux heures)
- > 400 € pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km
- > Pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km (200 € si le retard ne dépasse pas 3 heures), 600 € pour les autres vols (300 € si le retard ne dépasse pas 4 heures)

### Bon à savoir

La compagnie aérienne peut vous régler immédiatement cette compensation financière en espèces, par virement bancaire ou par chèque ou avec votre accord, sous forme de bons de voyage.

Si vous acceptez une indemnisation sous forme d'avoir, vous ne pouvez plus prétendre à une indemnisation financière.

Attention l'indemnité n'est pas due si l'annulation de votre vol est due à des circonstances extraordinaires (ex : problème climatique).

De même la compagnie aérienne ne devra aucune indemnité si elle vous a prévenu deux semaines avant votre vol ou si vous avez obtenu un réacheminement proche de l'horaire initial.

.....)

## L'annulation pour les autres vols

**Les vols non européens** : Ils sont soumis aux règles de droit commun, applicables au contrat, même si vous avez la possibilité de vous référer aux recommandations de « l'international Air transport Association », organisme international auquel a adhéré une grande partie des compagnies aériennes.

Dans ce cas de figure, vos chances d'obtenir un remboursement sont variables.

Aussi, afin de connaître la loi applicable à votre contrat, nous vous invitons à consulter vos conditions générales de vente, ou à contacter les professionnels du droit (associations de défense des consommateurs, avocats...).

**Les vols internes** : Vous pourrez vous prévaloir des règles du code du tourisme et/ou de celles du règlement européen n°261/2004.

### Bon à savoir

En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, demandez la délivrance sur place par la compagnie aérienne d'une attestation datée et signée indiquant le retard, le refus d'embarquement ou l'annulation du vol.

## Les droits des passagers aériens en cas de retard d'un vol

La compagnie aérienne doit vous fournir des rafraîchissements, de la nourriture, un hébergement ainsi que le transport pour vous rendre sur le lieu d'hébergement et deux moyens de communication dès que le retard d'un vol atteint :

- > Deux heures ou plus pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins
- > Trois heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km

- > Quatre heures ou plus pour tous les autres vols de plus de 3 500 km
- > Si le retard atteint 5 heures, la compagnie doit vous proposer un acheminement dans les meilleurs délais si vous ne souhaitez pas poursuivre votre voyage ou vous rembourser votre billet d'avion.

**Attention** : En cas de retard de vol, le règlement européen ne prévoit pas d'indemnisation.

## Le droit des passagers en cas de refus d'embarquement

Selon l'article 4 du règlement européen, lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, il fait d'abord appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations. Les volontaires bénéficient :

- > D'une indemnisation comprise entre 250 € et 600 € ;
- > Du choix entre un réacheminement ultérieur vers la destination finale et le remboursement du billet, ainsi que, le cas échéant un vol retour vers le point de départ initial dans les meilleurs délais ;
- > D'un rafraîchissement, de la possibilité de se restaurer, d'un hébergement si nécessaire et du transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, de la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux SMS, deux télécopies ou deux messages électroniques

## En cas de litige comment procéder ?

En cas de litige avec la compagnie aérienne, vous devez tout d'abord saisir par écrit le service clients de la compagnie aérienne. Si aucune réponse ne vous parvient ou si la réponse n'est pas satisfaisante, vous pourrez alors saisir le médiateur tourisme et voyages.

En outre, pour les vols européens, vous pouvez solliciter le centre européen des consommateurs au numéro suivant : 0 820 200 999 (0,09€ la minute) ou sur le site Internet [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

2

**LOUER**





# LA LOCATION SAISONNIÈRE ENTRE PARTICULIERS



L'essor des plateformes en ligne mettant en relation des particuliers modifie notre manière de consommer « les vacances ». En quelques clics, on peut désormais « à moindre coût » louer ou proposer à la location un logement et/ou un véhicule qui correspond à nos attentes. Mais attention, louer auprès d'un autre particulier n'est pas sans risques, voici nos conseils.

## La rédaction de l'annonce

Les sites de réservation ou les magazines spécialisés publiant ce type d'annonces ont une responsabilité limitée. En effet, ils se bornent généralement à vous accorder un accès effectif à leur site/page d'annonces.

Seul le loueur est responsable du contenu de l'annonce passée. Veillez donc à bien rédiger votre annonce en détaillant précisément pour un logement le nombre et la surface des pièces, les différents éléments ménagers et de confort existants, la situation de l'immeuble dans la localité, etc...

Pour un véhicule, la marque, le modèle, le nombre de passagers possible, l'année d'immatriculation et le kilométrage mais aussi la présence de tous les équipements de sécurité en parfait état de marche (pneumatiques, freins, ceinture de sécurité etc...), le contrôle technique à jour, et assuré au minimum au tiers. Ces éléments doivent être repris dans l'état descriptif qui doit être remis au locataire à son arrivée. Il se présente généralement sous la forme d'un questionnaire à remplir par le loueur. La plateforme peut mettre à votre disposition un modèle en ligne.

### Bon à savoir

Si vous êtes locataire d'un logement et que vous souhaitez le proposer en sous-location, il faut demander au préalable l'autorisation de votre bailleur.

## Le contrat de location

Le contrat, quelle que soit sa forme, doit préciser les éléments suivants :

- > **La durée de la location** : les dates, les heures d'arrivée et de départ ;
- > **Le prix** : Il est en principe librement fixé par le bailleur, même si certains sites de partage en ligne peuvent vous imposer une fourchette de prix à respecter selon par exemple l'âge et la catégorie du véhicule. Pour les logements, les bailleurs font parfois varier le loyer en fonction du nombre d'occupants. Cela se justifie lorsque le coût des charges (eau, gaz, électricité, chauffage) est compris dans le prix affiché, car la consommation d'eau, d'électricité ne sera pas identique pour 3 ou 5 occupants. Pour les véhicules, le prix sera fonction du nombre de jours de location et du nombre de kilomètres parcourus, et ce, même si vous êtes tenu d'effectuer le plein de carburant lors du retour du véhicule, puisqu'on tient compte ici de l'usure du véhicule.
- > **Le dépôt de garantie** : le montant est là encore librement fixé par le propriétaire.

### Bon à savoir

La plateforme joue généralement l'intermédiaire pour le paiement, et assure le rôle d'agent de recouvrement des paiements au nom du loueur, moyennant une commission de l'ordre de 5 à 30 % du prix. A noter, elle impose généralement au locataire un paiement par carte bancaire. Mais attention, si le paiement est bloqué par ce dernier (notamment pour déclaration de fraude), elle imposera au loueur de lui rembourser entièrement le prix.

.....)

## L'annulation de la réservation

Si vous changez d'avis, sachez tout d'abord que vous ne disposez d'aucun délai de rétractation. En effet, votre co-contractant est également un particulier, et les règles protectrices du code de la consommation ne s'appliquent donc pas.

En général, le contrat envisage expressément les conséquences de l'annulation : perte des arrhes ou de l'acompte versé, remboursement partiel de cette avance, obligation de payer la totalité du prix de la location...

Lorsque le contrat ne précise pas les conséquences d'une annulation, il est de tradition de chercher la solution dans le type de versement effectué par le locataire à la réservation.

Si le locataire a versé un acompte, la location est définitivement conclue. Si le locataire se désiste, le bailleur pourra conserver l'acompte et réclamer en plus le solde de la location. Si le locataire a versé des arrhes, chacune des parties (loueur ou locataire) est libre de se désister. Celui qui a donné les arrhes (le locataire), en les abandonnant. Celui qui a les reçues (le loueur), en restituant le double au locataire en application de l'article 1590 du code civil.

Mais attention, certains tribunaux considèrent que l'article 1590 du code civil ne s'applique pas aux contrats de location (CA Grenoble, ch. civ. 1, 15 janvier 2008, n° 05/03 326). Les juges analysent alors le contrat (ou les échanges de correspondance) pour rechercher quelle était l'intention des parties au moment de la réservation : les engager définitivement ou poser une option à confirmer ultérieurement.

## L'entrée dans les lieux / la mise à disposition du véhicule

> Vérifiez l'identité du locataire : le jour de la prise en possession du véhicule ou du logement, nous conseillons au loueur de vérifier l'identité du

locataire à l'aide de sa pièce d'identité, la validité de son permis de conduire. Si le paiement ou le dépôt de garantie se fait par chèque, vérifiez qu'il est bien libellé au nom du conducteur/locataire.

### Bon à savoir

Quand la location a lieu via une plateforme en ligne, vous êtes parfois invité à vérifier la compatibilité du numéro de la carte bancaire avec celui qui est indiqué sur le contrat de location pré rempli par le site.

> L'état des lieux doit être établi en présence des deux parties. Prenez soin d'y faire figurer l'état des équipements et le relevé des compteurs (kilométrage, carburant pour le véhicule, électricité, gaz, et eau pour un logement). Un inventaire des objets mis à la disposition du locataire est souvent préétabli : vérifiez qu'il correspond à la réalité.

**Notre conseil** : Si le lieu où le véhicule loué ne correspond pas à ce que vous attendiez, plusieurs possibilités s'offrent à vous selon la cause de votre insatisfaction :

- > Le loueur vous a fourni des renseignements manifestement inexacts sur la situation du logement, le modèle du véhicule, la consistance et l'état des lieux, les éléments de confort ou l'ameublement. Cette pratique peut être qualifiée de tromperie. Elle est passible d'une peine d'amende de 300 000€, et de deux ans d'emprisonnement que le loueur soit un professionnel ou non (article L 213-1 du code de la consommation).
- > La location présente des vices qui ne vous ont pas été signalés et qui empêchent l'usage normal et paisible du bien loué : proximité d'un aéroport, présence d'un chantier occasionnant du bruit et de fréquentes coupures d'eau, installation électrique dangereuse.....

En vertu de l'article 1721 du code civil, le loueur doit garantir un logement exempt de ces vices (qu'il en ait eu connaissance ou non), ou indemniser le locataire du préjudice qu'il lui a causé. Dans une telle situation, constituez-vous des preuves avec des photos, des témoignages de tiers, voire dans les cas les plus graves, faites établir un constat par un huissier de

.....)

justice. Refusez de payer le solde de la location, si vous n'avez réglé qu'une avance ou, si vous décidez malgré tout d'occuper le logement ou de prendre possession du véhicule, demandez une diminution du prix convenu.

## Durant la location

Le locataire est responsable du logement ou du véhicule dont il a la garde. Il doit donc se conduire « en bon père de famille », c'est-à-dire s'abstenir de tout tapage ou bruit excessif, ne pas faire d'excès de vitesse et respecter les règles du code de la route, prendre soin du véhicule ou du logement qui lui ont été confiés, et ne pas abuser de ses capacités d'accueil ou de circulation.

Le locataire est présumé responsable en cas de sinistre (vol, accident, dégât des eaux, incendie etc.). Et, d'une façon générale, il répond des dégradations qui surviennent pendant la location, sauf si elles résultent d'une usure normale ou d'un vice de l'équipement.

La souscription d'une assurance par le propriétaire ne vous dispense pas de vous garantir vous-même. Renseignez-vous auprès de votre propre assureur (automobile, habitation, carte bancaire si ce moyen de paiement est utilisé comme moyen de paiement pour la location), pour savoir si votre contrat couvre déjà votre responsabilité civile en cas de location saisonnière. Si tel n'est pas le cas, nous vous conseillons de souscrire un contrat spécifique, éventuellement celui proposé par la plateforme en ligne, si vous louez par cet intermédiaire.

## A la fin de la location

Avant la fin de la location, prévenez le loueur ou son représentant du jour et de l'heure de votre départ du logement ou de l'horaire de retour du véhicule afin que l'état des lieux de sortie soit réalisé en votre présence.

Veillez à ce que celui-ci soit aussi précis que possible et qu'il ne permette pas de vous imputer des

dégradations qui résulteraient d'un usage normal, ni de vous facturer des frais de nettoyage alors que vous rendez le logement/ le véhicule propre.

En cas de désaccord sur l'état du logement/véhicule, veillez à ce que vos observations figurent bien sur le document ; au besoin, faites des photos pour appuyer votre position.

Si aucun inventaire n'a été fait au départ, il appartiendra au loueur d'apporter la preuve de la quantité et de la nature des objets qu'il dit manquants. N'oubliez pas de faire relever les compteurs (eau, électricité, gaz, carburant) si votre contrat prévoit une facturation séparée de vos consommations.

Si, à l'issue de l'état des lieux, il ressort que vous ne devez aucune somme, demandez un « solde de tout compte » ainsi que la restitution immédiate du dépôt de garantie.

À l'inverse, s'il reste des comptes à régler lors de votre départ (réparations, charges), ce dépôt vous sera éventuellement rendu par la suite, mais dans un délai raisonnable, c'est-à-dire au plus tard dans les trois mois. Exigez les justificatifs des frais qui vous seraient imputés.

## Que faire en cas de litige ?

Adressez un courrier recommandé avec accusé de réception à votre co-contractant en listant spécifiquement tous les manquements constatés, et chiffrez le montant de votre litige.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, rapprochez-vous d'un conciliateur de justice qui convoquera chacune des parties afin de tenter de parvenir à un accord. Sa saisine est gratuite. Pour ce faire, renseignez-vous en mairie pour connaître les permanences les plus proches de votre domicile.

Enfin, vous pouvez décider d'engager un recours judiciaire contre votre adversaire, mais sachez que le tribunal territorialement compétent est celui du lieu de la location.

# LA LOCATION SAISONNIÈRE AUPRÈS D'UN PROFESSIONNEL

## Le contenu du contrat de location saisonnière

Quelle que soit sa forme, le contrat doit prévoir :

- > **La durée de la location, la date d'arrivée et de départ.** En général, une tranche horaire est précisée durant laquelle vous pouvez prendre possession des lieux.
- > **Le prix :** ils sont libres et peuvent varier en fonction de la période et du nombre d'occupants. Les charges sont en général comprises dans le prix, mais peuvent parfois figurer séparément. Les sommes versées d'avance ne peuvent excéder le quart du prix de la location. Elles sont adressées au vendeur avant l'entrée dans les lieux, et doivent lui parvenir au maximum dans les six mois précédant votre arrivée. Ces sommes peuvent être qualifiées d'arrhes, d'acompte, de caution et ceci a une incidence déterminante en cas de résiliation ou d'annulation.
- > **Le dépôt de garantie :** c'est la somme qui garantit le bailleur contre les dégâts éventuellement subis par le logement.
- > **La taxe de séjour :** elle est déterminée par personne et par jour en fonction du confort et du standing du logement. Pour la connaître, adressez-vous à la mairie du lieu de vos vacances qui est soumise à une obligation d'affichage. Les enfants de moins de quatre ans sont exonérés de cette taxe, ceux de moins de dix ans sont soumis au demi-tarif.

## L'annulation de réservation

Avant de signer votre réservation, vérifiez bien toutes les clauses qui vont régir votre séjour, notamment la clause relative à l'annulation.

## L'entrée dans les lieux

Comme pour une location permanente, l'état des lieux d'entrée permet de constater l'état du logement au

moment de votre entrée dans les lieux. Veillez à ce qu'il soit établi en présence du bailleur de façon contradictoire. Ce document vous servira de preuve en cas de mise en cause de votre responsabilité lors de la remise des clés et de la restitution du dépôt de garantie. Un inventaire pré-établi des objets mis à votre disposition est souvent remis par le propriétaire, veillez à ce qu'il soit réel.

## Les obligations du locataire

Vous devez utiliser les lieux de façon raisonnable, sans tapage ou bruit excessif, prendre soin du logement et ne pas abuser de sa capacité d'accueil. Vous êtes responsable des dégradations qui surviennent pendant la location, sauf si elles résultent d'une usure normale ou d'un vice. N'oubliez pas de vérifier l'existence d'un contrat d'assurance qui aurait vocation à s'appliquer à cette location. Une telle garantie peut figurer dans votre contrat d'assurance habitation. Même si le propriétaire a lui-même souscrit une assurance pour son logement, mieux vaut en souscrire une à votre nom, afin d'éviter que l'assureur du propriétaire ne se retourne contre vous en cas de sinistre.

## Les obligations du bailleur

Il est tenu de mettre à votre disposition un logement conforme à la description qu'il en a faite, c'est-à-dire exempt de vices. Il est soumis à l'obligation d'entretien du logement, il doit donc remplacer tout ce qui ne fonctionne pas.

## En fin de séjour

N'oubliez pas l'état des lieux de sortie. En cas de désaccord, veillez à ce que vos observations figurent sur ce document. Pensez aussi à faire relever les compteurs si votre contrat prévoit une facturation séparée de vos consommations.

# LA LOCATION DE VÉLOS EN VACANCES



**La location de vélo sur le lieu de votre villégiature peut être une bonne alternative. En effet, cette solution vous évite de partir avec les vélos de toute la famille dans votre véhicule.**

**C'est une occasion de découvrir le lieu de vos vacances, de faire du sport en famille et en plus cette pratique est écologique !**

## Le contrat de location

Comme toute location, la location d'un vélo pendant vos vacances nécessite la souscription d'un contrat. Vous pouvez louer aussi bien un VTC, un VTT, un tandem pour adultes et/ou pour enfants.

La location peut être faite une fois sur place, mais vous pouvez également réserver en ligne plusieurs jours avant votre arrivée. Certains centres de vacances proposent aussi, directement sur place ou à proximité de votre hébergement, ce service.

## Le prix de la location :

Il est variable et dépend de la durée de la location. Ainsi, plusieurs formules coexistent : la location à la journée, un forfait ...

Certains loueurs adoptent des tarifs dégressifs : plus la location est longue et moins vous paierez.

Certains accessoires (gratuits ou payants) peuvent être fournis : siège enfant, panier, remorque...

A la signature du contrat de location, le loueur vous demandera de verser un dépôt de garantie pour les dommages éventuels causés au vélo pendant la durée de la location (ex : perte, casse).

### **Bon à savoir**

**Certains loueurs mettent à disposition de leurs clients un guide de la région où les balades à vélo les plus intéressantes sont répertoriées.**

## L'assurance

Certains loueurs disposent d'une assurance responsabilité civile qui garantit les dommages causés à un tiers. A défaut, vous devez être titulaire d'une assurance responsabilité civile, généralement souscrite via votre assurance multirisque habitation.

La souscription de la garantie vol est parfois incluse en option.

## Pendant la durée de la location

Vous avez l'obligation de vous comporter en « bon père de famille » c'est à dire de faire un bon usage du vélo. Cela signifie que vous êtes responsable du vélo qui vous a été confié et devez le restituer dans le même état que lorsqu'il vous a été remis.

En cas de vol, vous devez prévenir immédiatement le loueur et effectuer le dépôt de plainte auprès des autorités de police ou gendarmerie compétentes. Toutefois, dans l'hypothèse où vous n'avez pas souscrit la garantie vol, vous serez tenu d'indemniser le loueur.

Vous vous engagez aussi à respecter le code de la route et êtes personnellement responsable en cas d'infractions.

.....)

Le loueur vous fournit un vélo en parfait état de fonctionnement et révisé ; il se charge également de la maintenance (freins, pneus, cadre...). Hormis les petites réparations courantes (ex : pneu dégonflé par exemple) vous ne devez procéder à aucune modification importante de la structure ou des accessoires.

## La restitution du vélo

Vous devez rendre le vélo au jour et au lieu convenu et dans l'état initial de la location. Si aucun dommage n'est constaté, le loueur vous restitue votre dépôt de garantie.

En revanche, si des détériorations vous sont imputables, vous perdrez votre dépôt de garantie et le loueur pourra même vous réclamer des frais supplémentaires pour la remise en état du vélo.

**Notre conseil** : La location de vélo pendant les vacances constitue vraiment une solution idéale pour toute la famille. Sachez que cette solution est possible si vous partez à l'étranger mais dans ce cas les conditions de location peuvent être différentes. Ainsi, le contrat de location sera soumis au droit national du pays où se déroule la location.

# LA LOCATION DE SKI



**Chaque année, au moment des vacances d'hiver, nombreuses sont les familles qui se ruent sur les pistes de ski. Ainsi, vous pouvez louer un séjour tout compris (hébergement, pension complète ou non, forfait remontées mécaniques, skis...) auprès d'une agence de voyage.**

**Vous pouvez aussi opter pour des prestations à la carte et préférer louer vos skis auprès de magasins spécialisés au pied de votre station.**

**Enfin, les grandes enseignes de sport proposent également la location de skis au plus proche de la destination de votre séjour.**

Les solutions pour profiter pleinement de votre séjour à la montagne ne manquent pas, à vous de faire votre choix !

L'avantage de louer vos skis avant votre départ est que vous n'aurez pas à les transporter surtout lorsque vous décidez de partir faire du ski en famille. Il vous suffit de les récupérer à la station auprès de votre magasin.

## La conclusion du contrat

Le contrat de location peut être souscrit directement en magasin ou en ligne. Lorsque le contrat est conclu à distance, c'est la signature électronique qui marquera l'existence du contrat. Une confirmation de la réservation doit vous être envoyée par mail. A compter de la confirmation de la réservation, vous disposez d'un délai de quatorze jours pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à vous justifier (article L 221-18 du Code de la Consommation).

## Le paiement de la prestation

Le prix de la prestation dépend de la durée de la location des skis, ainsi que du type de skis loués. La location comprend souvent des frais de dossier qui s'ajoutent au prix final.

Le magasin est en droit de vous demander un dépôt de garantie sous forme de chèque ou d'empreinte bancaire qui sera utilisé en cas de détérioration du matériel loué.

## Le matériel disponible

Vous aurez la possibilité de choisir les skis selon une gamme plus ou moins étendue en fonction du prestataire de service choisi. Vous pourrez louer des skis, des snowboards, des luges etc... Les bâtons de skis sont compris dans la prestation.

La réservation comprend normalement les chaussures. Il peut être possible de ne louer que les chaussures si vous avez déjà des skis et inversement.

Le matériel est à retirer à la station auprès du magasin la veille ou le jour même.

Il est possible de modifier votre réservation, mais le prix peut alors augmenter. Le surcoût devra être soldé le jour où vous prenez possession des skis en magasin.

En revanche, si le montant de la réservation modifiée est inférieur au montant initial, le loueur n'effectuera aucun remboursement.

**Attention** : Certaines sociétés exigent la souscription d'une option payante permettant la modification de la réservation.

## L'annulation de la location

Si vous avez décidé de réserver en ligne, vous avez la possibilité d'user de votre droit de rétractation de quatorze jours suivant la conclusion du contrat.

.....)

Autrement, si vous décidez d'annuler la réservation, le prestataire conservera dans tous les cas les frais de dossier et pourra conserver un pourcentage de la somme versée en fonction de la date d'annulation par rapport à la date prévue de la location.

Aucune somme ne pourra vous être remboursée si vous décidez de renoncer au contrat après le retrait du matériel.

Toutefois, il vous est possible de souscrire une assurance annulation ou interruption. Tâchez alors de bien vérifier les conditions générales du contrat pour savoir dans quel délai vous pouvez renoncer au contrat en cas d'annulation.

## L'exécution du contrat

Le matériel est réputé être en bon état et propre à une utilisation normale.

Lorsque le matériel vous est loué, vous en êtes responsable dès lors que vous en prenez possession. Par conséquent, vous devez en prendre soin et en assurer un usage normal et conforme à sa destination. Il vous est notamment interdit de prêter le matériel, de le sous-louer ni même de le confier à un tiers. Dans ces hypothèses, vous ne bénéficierez d'aucune couverture pour tous les dommages subis par les skis et vous engagerez personnellement votre responsabilité à l'égard de ces dommages.

Toutefois, vous avez la possibilité de souscrire à l'assurance « vol et casse » du matériel.

Pour le vol, vous devrez avertir le loueur dans les 24 heures et effectuer un dépôt de plainte auprès des autorités (gendarmerie ou les services de police). Vous devrez transmettre l'original du dépôt de plainte et une déclaration sur l'honneur précisant les circonstances exactes du sinistre (date, heure et lieu du sinistre).

En ce qui concerne la casse, il vous sera également demandé d'effectuer une déclaration sur l'honneur précisant les circonstances du sinistre (date, heure et lieu).

Le contrat prévoit généralement un montant maximum d'indemnisation, de plus une franchise vous sera appliquée en fonction du matériel loué.

**Attention** : Vérifiez les conditions générales du contrat d'assurance, car celui-ci contient généralement des cas d'exclusion de garantie. Par exemple, la perte et la disparition du matériel ne sont pas couverts, le matériel vous sera par conséquent facturé déduction faite du pourcentage de vétusté.

## La fin de la location

Le matériel ou l'équipement devra être restitué en bon état et sans aucun dommage à la date convenue au contrat. Le défaut de restitution du matériel pourra donner lieu à la perception de frais de non restitution par le magasin.

**Notre conseil** : Pensez à signaler les éventuelles réserves concernant l'état du matériel lors de son retrait. Le loueur effectuera alors une mention sur le contrat de location. Par ailleurs, assurez-vous de disposer d'une assurance responsabilité civile qui vous couvrira en cas de dommage causé aux tiers.



# S'ASSURER



# L'ASSURANCE ANNULATION



L'assurance annulation voyage est une garantie qui vous permet, lors de l'achat de billets d'avion, de train ou d'un forfait touristique d'être remboursé sous certaines conditions si vous êtes dans l'impossibilité de partir à la date prévue. Cette assurance peut être souscrite au moment de l'achat, directement auprès du vendeur (voyagiste), mais vous pouvez également la détenir via votre carte bancaire haut de gamme.

## Bon à savoir

Au moment de l'achat de vos billets de transport en ligne, vérifiez que cette option n'est pas déjà cochée avant de valider définitivement votre commande.

Si vous achetez vos billets dans une agence, sachez que le professionnel a l'obligation de vous informer de la possibilité d'adhérer à l'assurance annulation. Comme il s'agit d'une assurance facultative, vous n'êtes donc pas obligé de la souscrire.

## Les frais d'annulation

En principe, les pénalités à votre charge sont plus élevées si votre annulation intervient à quelques jours du départ. En revanche, elles seront moindres si vous annulez votre voyage bien à l'avance, à plus de 30 jours de votre départ. Par exemple, certains voyagistes peuvent prévoir des frais d'annulation de 25% si l'annulation intervient entre 30 et 21 jours de la date de départ, 50% entre 7 jours et 2 jours du départ et 100% la veille du départ.

## Les risques couverts

Les événements garantis par l'assurance annulation sont variables mais il s'agit généralement de la maladie, l'accident, le décès. Plus rarement, certaines assurances peuvent également prévoir toutes causes d'accidents, de maladie ou même en raison d'un problème professionnel.

Attention, la notion de maladie ou d'accident est strictement définie par l'assureur ! Par exemple, en cas de maladie, l'assureur peut exiger un arrêt de travail pour prendre en charge votre sinistre. De même, l'accident doit avoir un caractère imprévisible, fortuit et être liée à une cause extérieure à l'assuré. Aussi, méfiez-vous des exclusions de garanties !

## La mise en œuvre de la garantie

Comme tout sinistre, celui-ci doit être déclaré à l'assureur dans les délais, soit au minimum dans les 5 jours à compter de sa réalisation (reportez-vous aux conditions générales de votre contrat). En effet, si vous effectuez une déclaration tardive, l'assureur peut refuser de prendre en charge votre sinistre s'il démontre que votre déclaration tardive lui a causé un préjudice (article L113-2 du code des assurances). De plus, l'assureur vous demandera de justifier des causes de votre annulation. Ainsi, en cas de maladie, l'assureur peut exiger que vous lui transmettiez des pièces médicales mais également les factures originales de votre (vos) billet(s) ou séjour et/ou toutes autres pièces justificatives. Veillez à adresser un dossier complet à l'assureur pour faciliter le traitement de votre dossier. S'il accepte la prise en charge, l'assureur vous remboursera alors les sommes restées à votre charge (les pénalités retenues par le voyagiste) en vertu de votre contrat, déduction faite de la franchise éventuelle.

## Bon à savoir

Si vous n'avez pas souscrit d'assurance annulation, ce sont les conditions générales de vente du contrat qui s'appliquent. Toutefois, certains billets peuvent être échangeables ou annulables sans pénalités.

## En cas de litige

Si vous ne parvenez pas à obtenir satisfaction auprès de l'assureur, vous pouvez saisir son service consommateurs et en dernier recours le médiateur dont il dépend.

# L'ASSURANCE RAPATRIEMENT



L'assurance rapatriement est une garantie à ne pas négliger en cas de voyage à l'étranger. Cette assurance s'adresse aux voyageurs et leur permet, sous certaines conditions, d'être rapatriés en France en cas de maladie, d'accident, décès, ou encore accident, maladie ou décès d'un proche. En effet, les assurances ne couvrent que rarement leurs assurés en dehors du territoire national. Il peut donc être utile de souscrire une assurance rapatriement lorsque vous réservez un voyage.

Celle-ci s'appliquera, en fonction de la gravité du sinistre, et si le pays étranger dans lequel vous vous trouvez ne propose pas un environnement médical satisfaisant ou si ce dernier est trop coûteux.

## Bon à savoir

Selon le code des assurances, les voyageurs sont tenus de proposer au moins une assurance avec la garantie assistance rapatriement, les clients étant libres ensuite de la souscrire ou non. Toutefois, certaines cartes bancaires (Visa, Mastercard, American Express...) comprennent déjà une assurance rapatriement. Une assurance complémentaire peut cependant, s'avérer utile pour être certain d'être bien couvert.

## Les circonstances justifiant un rapatriement

C'est l'équipe médicale se trouvant sur place et le service d'assistance de la compagnie d'assurance qui décident s'il y a lieu de mettre en place le rapatriement sanitaire. Généralement, celui-ci dépendra de la condition médicale du patient et de la possibilité de le soigner sur place ou non. Il existe également une alternative au rapatriement, c'est le transport dans une ville, ou un pays, proche possédant une infrastructure hospitalière plus performante.

## Les garanties prévues

Les garanties prévues par une assurance rapatriement varient selon le contrat souscrit.

Ces assurances couvrent au minimum le transport et le rapatriement de l'assuré. Le moyen de transport dépend de l'état de l'assuré et de la distance à parcourir pour rejoindre le lieu d'hospitalisation. Il peut s'agir d'un véhicule sanitaire, d'un avion sanitaire d'urgence, d'un avion de ligne ou encore de la combinaison de plusieurs moyens de transport. L'assurance rapatriement peut également prendre en charge :

- > Les frais de recherche et de secours (les opérations des sauveteurs qui sont venus vous chercher en montagne par exemple).
- > La recherche et l'envoi de médicaments sur le lieu de vacances
- > Le séjour dans un établissement médical lorsqu'un rapatriement n'est pas possible
- > Les billets aller-retour et l'hébergement d'un proche
- > L'accompagnement des enfants
- > Le rapatriement des animaux de l'assuré

**Notre conseil :** Avant de partir, vérifiez que votre destination est bien couverte par le contrat d'assurance rapatriement. De même, lisez bien votre contrat pour savoir quelles sont les garanties offertes et quel est le montant fixé pour chacune.

## Le déclenchement de l'assurance

Pour bénéficier de votre assurance rapatriement, vous devez contacter le service d'assistance de la compagnie d'assurance auprès de laquelle le contrat a été souscrit. L'ensemble des coordonnées nécessaires

.....)

figure sur votre carte d'assuré remise à la souscription du contrat. Vous serez alors accompagné pour définir au mieux les besoins liés à votre situation. En cas d'urgence du cas, une intervention peut être déclenchée. Toutefois, certaines difficultés peuvent être réglées par téléphone.

## Le coût d'une assurance rapatriement

Le montant d'une assurance rapatriement varie, pour un voyage, entre 5 et 100 euros pour une assurance individuelle, et 15 et 200 euros pour une assurance familiale.

# RÉGLER UN LITIGE



# LE RÈGLEMENT DES LITIGES AVEC UN PROFESSIONNEL EUROPÉEN



**La Commission européenne a créé en janvier 2005 le réseau des Centres européens des consommateurs (ECC-Net). Ce dernier est constitué, depuis 2006, des Centres européens des consommateurs (CEC) présents dans chaque Etat membre de l'Union européenne, ainsi qu'en Norvège et en Islande. La mission principale de ce réseau est de mettre en place une coopération efficace entre les différents CEC pour la résolution amiable des litiges entre un consommateur européen (y compris norvégien ou islandais) ou résidant en Europe et un professionnel européen, norvégien ou islandais.**

Les CEC ne sont pas compétents pour intervenir dans le cadre des litiges impliquant un professionnel situé en dehors du territoire européen, norvégien ou islandais, pour les litiges pour lesquels une procédure judiciaire est ou a été engagée et enfin dans les cas de fraude. Toutefois, les CEC pourront toujours vous orienter vers l'autorité et la procédure adaptée à votre problème.

## Que faire en cas de litige avec un professionnel européen (y compris norvégien ou islandais) ?

Vous pourrez, en qualité de consommateur français (ou résident en France), solliciter l'aide du CEC France qui constitue le point de contact national du réseau ECC-Net.

Tout d'abord, vous pourrez obtenir des renseignements sur vos droits et vos recours. En effet, il existe sur le site du réseau ECC-Net, une procédure de demande d'informations permettant au consommateur de saisir le CEC sur des interrogations précises (par exemple que faire avant ou après un achat auprès d'un professionnel en Europe). Cette demande d'informations est à remplir sur le lien suivant <http://www.europe-consommateurs.eu>

Puis en cas de difficultés avec un professionnel en Europe, vous pourrez faire intervenir le CEC France

dans le cadre de la procédure de règlement amiable des litiges afin de trouver une solution.

## Comment saisir le CEC ?

Vous devez déjà entreprendre une première tentative à l'amiable auprès du professionnel avant de prétendre à la saisine du CEC. En effet, c'est seulement en cas d'échec, que vous pouvez contacter le CEC. Cette procédure est entièrement gratuite, il suffit de lui envoyer votre dossier, c'est à dire un résumé des faits et toutes les pièces liées à votre réclamation (contrat, facture...). Pour le saisir par courrier, adressez votre dossier à l'adresse suivante : Centre européen de la consommation, Bahnhofspatz 3, 77694 Kehl, Allemagne

Le CEC a également mis en place un formulaire type à compléter sur son site internet : <https://eccwebforms.eu/fr/france/complaint>. Le CEC peut également être contacté par téléphone au 0820 200 999 (0,09 euros/min) par email : [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.eu)

## Comment est traité votre dossier ?

Une fois votre dossier réceptionné, le CEC va vérifier tout d'abord sa recevabilité c'est à dire qu'il s'agit  
.....)

d'un litige transfrontalier entre un professionnel européen et un consommateur résidant en France (même de nationalité étrangère).

Déclarée recevable, votre réclamation sera ensuite transmise au centre national compétent du réseau CEC afin que ce centre se rapproche du professionnel pour trouver une solution amiable, ou le cas échéant pour vous proposer le recours à un organe de médiation-conciliation. Au cours de l'instruction, votre référent sera le CEC France qui vous informera de l'état d'avancement de votre affaire. Dans cette procédure à distance, vous pourrez également vous faire accompagner par une association de défense des consommateurs dans vos démarches auprès du CEC France.

# LA PERTE DE BAGAGES LORS D'UN VOYAGE EN AVION



**Lors d'un voyage en avion, il arrive parfois que les bagages enregistrés n'arrivent pas à destination, ou soient endommagés. Quelles sont alors les règles de responsabilité applicables à l'encontre des compagnies aériennes, et comment les passagers peuvent-ils faire valoir leurs droits ?**

## La déclaration de dommage ou de perte du bagage

Dès qu'il a connaissance de la perte de son bagage, le passager doit le signaler au transporteur aérien sur place. Le bagage sera considéré comme perdu à l'issue d'un délai de 21 jours. Pour déclarer sa perte, la réclamation devra être faite par écrit au transporteur. Il est conseillé de se rendre directement au guichet de la compagnie afin qu'elle puisse enregistrer votre réclamation. Il vous sera demandé de compléter un formulaire qui comprend le numéro d'enregistrement du bagage ainsi qu'un descriptif de votre valise, taille, couleur, modèle, signe particulier et ainsi lancer la recherche de votre bagage. En cas de dommage, vous devez le déclarer par écrit auprès du transporteur au plus tard dans un délai de sept jours à compter de la restitution du bagage. Vous avez deux ans à compter de la découverte du dommage ou la perte des bagages, pour engager un recours en responsabilité à l'encontre de la compagnie aérienne.

## La réglementation applicable

Deux types de conventions encadrent le dédommagement des pertes de bagages : la convention de Montréal et la convention de Varsovie. La première s'applique à tous les vols en provenance de l'Union européenne, et garantit un plafond maximal de 1300 euros de dédommagement. La seconde concerne les Etats qui n'ont pas ratifié la convention de Montréal et garantit un dédommagement maximal de 20 euros par kilo de bagage.

### Bon à savoir

Ces dédommagements ne sont que des plafonds de responsabilité. Ainsi, si le montant du dommage est inférieur à ces plafonds, vous ne pourrez obtenir que le remboursement de la valeur déclarée du dommage.

La plupart des compagnies aériennes exigent la présentation de factures afin de rembourser les biens perdus (ou endommagés). Pensez donc à les conserver ! Si vous ne disposez pas de justificatifs, un dédommagement au poids peut vous être proposé.

Si vos démarches n'aboutissent pas et si votre litige vous oppose à une compagnie aérienne située dans un pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège, vous pouvez saisir le Centre européen des consommateurs. Sachez par ailleurs, qu'il existe en France le médiateur Tourisme et Voyage, instauré pour favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme. Si ces démarches amiables ne vous permettent pas de faire valoir vos droits, vous pouvez saisir la justice.

L'action en responsabilité devra être portée :

- > Soit devant le tribunal du siège social du transporteur, du siège principal de son entreprise ou du lieu où il possède un établissement auprès duquel le contrat a été conclu
- > Soit devant le tribunal du lieu d'arrivée du vol concerné
- > Soit devant le tribunal du lieu de départ du vol concerné.

.....)



En France, c'est généralement le Tribunal de proximité qui sera compétent (litige de moins de 10 000 €).

**Notre conseil:** Si vous estimez que la valeur de vos bagages est supérieure au plafond applicable, vous pouvez souscrire une « déclaration spéciale d'intérêt » auprès de votre transporteur, moyennant un supplément : cela augmentera le plafond de responsabilité. Si vous ne souhaitez pas y souscrire, prenez vos objets de valeur dans vos bagages à main !

Il est aussi conseillé de regarder les garanties liées à votre carte bancaire, qui dans certains cas peuvent couvrir la perte ou la détérioration des bagages.

A noter qu'en cas de perte de bagage, la compagnie peut parfois fournir un kit de première nécessité ou vous rembourser les premières dépenses occasionnée par l'absence de votre valise. Il est important là encore, de bien conserver toutes les factures.

# LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGES



Un consommateur (ou une association le représentant) ayant un litige avec une agence de voyages, un tour-opérateur, une compagnie aérienne membre d'une des organisations professionnelles signataires de la charte de médiation (le Syndicat national des agences de voyage – SNAV –, du Syndicat des entreprises du tour operating – SETO – et de la Fédération nationale de l'aviation marchande – F NAM) ou les aéroports de Paris et portant sur une prestation de voyage seule ou un forfait peut saisir le médiateur. Celui-ci peut également intervenir pour les litiges concernant une société non signataire de la charte, mais qui accepterait le principe du recours à la médiation pour le dossier concerné.

## Les conditions de recevabilité du dossier

Vous devez d'abord saisir le service clients de votre agence de voyages, du tour opérateur ou de la compagnie aérienne. Si la réponse ne vous satisfait pas, ou si vous restez sans réponse pendant un délai de deux mois, vous pourrez alors saisir le médiateur.

## Comment saisir le médiateur ?

Il vous suffit de télécharger et compléter le formulaire de saisine sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel), y joindre l'ensemble des pièces nécessaires au traitement efficace du dossier et l'envoyer à l'adresse suivante

**MTV – Médiation Tourisme Voyage**

**BP 80 303**

**75 823 Paris Cedex 17**

Le médiateur émet son avis dans un délai maximum de 90 jours.

**Pour en savoir plus et notamment consulter la charte de la médiation rendez-vous sur [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)**

# LE MÉDIATEUR SNCF



**Le médiateur SNCF Mobilités est nommé pour une durée de trois ans renouvelable. Il n'est tenu par aucun lien hiérarchique au sein de la SNCF. Chaque année, Il rédige un rapport public, de son activité qu'il présente aux représentants des associations nationales agréées de consommateurs.**

## Dans quels cas faire appel au Médiateur ?

Depuis le 8 février 2016, vous pouvez saisir le médiateur SNCF Mobilités lorsque vous rencontrez un différend qui porte sur les domaines suivants :

- > Les litiges commerciaux avec SNCF, Eurostar ou Thalys
- > Les contraventions à la police du transport ferroviaire SNCF

## Quand saisir le médiateur ?

L'intervention du médiateur est possible si vous avez dans un premier temps adressé une réclamation écrite au service client, que vous avez obtenu une réponse négative, insatisfaisante ou encore dans le cas où vous n'avez pas eu de réponse dans un délai d'un mois.

Celui-ci doit être saisi dans un délai d'un an à compter du jour de la réception de la réclamation par le transporteur, à condition que vous ayez respecté le délai initial de réclamation tel que fixé, le cas échéant, par les conditions générales du transporteur concerné.

## Comment saisir le médiateur ?

Vous pouvez le saisir en ligne sur le site Internet : <https://mediation-sncf.force.com/> ou encore par courrier à l'adresse suivante :

**Médiateur SNCF voyageurs**  
**TSA 37701**  
**59973 TOURCOING CEDEX**

Le recours au médiateur est gratuit. Le traitement du dossier est confidentiel et un avis est émis dans les 90 jours de la notification de la recevabilité de la demande.

En cas de besoin, n'hésitez pas à vous faire accompagner dans vos démarches par une association de consommateurs agréée.



[www.leolagrange-conso.org](http://www.leolagrange-conso.org)