

TOURISME EN FRANCE

L'hébergement

L'hôtel

Avant de partir

Lors de la réservation d'un séjour dans un hôtel, l'hôtelier est en droit de vous demander le versement d'un acompte ou d'arrhes.

Définition :

- Arrhes : le locataire qui se désiste ne pourra pas les récupérer, sauf cas de force majeure. Si c'est le bailleur qui se désiste, il devra verser le double.
- Acompte (le plus courant) : le locataire qui annule peut se voir contraint de payer le double. Si c'est le bailleur qui renonce à louer, le locataire est en droit de demander des dommages et intérêts.

Il est d'usage de confirmer sa réservation deux semaines avant l'arrivée prévue afin d'être sûr que la réservation ait bien été enregistrée et que la chambre n'ait pas été relouée par le professionnel.

Cependant, si vous devez annuler votre séjour, l'hôtelier doit en être informé au plus tard 24 heures avant l'heure d'arrivée prévue. Dans le cas contraire, il sera en droit de vous facturer une nuitée.

Si vous avez effectué votre réservation auprès d'une agence de voyage, celle-ci doit vous remettre un document de présentation des lieux. Les prestations comprises doivent clairement y figurer ainsi que toutes les informations relatives à l'hébergement, les assurances et les formalités administratives et sanitaires.

En général, l'heure d'arrivée à l'hôtel se fait au maximum vers 19 heures, 20 heures pour les séjours courts en sachant que d'un hôtel à l'autre, ça peut varier. L'idéal est de demander directement à l'hôtelier ou de se référer aux conditions générales du contrat de prestation d'hébergement. Sauf accord de l'hôtelier, on ne peut toutefois pas exiger d'occuper la chambre avant 17 heures.

Si la réservation est faite avec versement d'**arrhes**, l'hôtelier doit attendre le lendemain 11 heures ou 12 heures pour louer la chambre à quelqu'un d'autre (avec la possibilité de déduire le prix de la nuit des arrhes).

Lors du départ, la libération des chambres se fait en principe en fin de matinée, sauf arrangement avec l'hôtelier.

A votre arrivée, l'hôtel ne correspond pas aux prestations promises !

Selon le mode de réservation les modalités de réclamation et de dédommagement divergent :

- Si les informations vous ont été fournies par l'hôtelier lui-même (site Internet, brochures) il est possible de lui demander un dédommagement sur la base de la publicité mensongère. Il pourra s'agir notamment d'une diminution des frais de séjour.
- Si vous avez effectué votre réservation par Internet, vous êtes en droit de vous retourner contre le site Internet ayant proposé ce produit. En vertu de la loi du 21 juin 2001, toute personne proposant des prestations de services sur Internet est responsable de plein droit envers l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat même si ces obligations sont exécutées par un autre prestataire de services.
Un site Internet ne peut dégager sa responsabilité en indiquant qu'il ne fait que publier les descriptifs fournis par les hôteliers, sauf à démontrer la responsabilité du consommateur ou la force majeure.
- Si vous êtes passés par l'intermédiaire d'une agence de voyages, la responsabilité de celle-ci tombe directement sous le coup de la loi du 13 juillet 1992. L'agence devra vous proposer une indemnisation ou vous reloger dans un lieu correspondant aux prestations promises.

Attention !!! Pour que la responsabilité de plein droit des agences de voyages puisse être invoquée, il faut que la réservation porte au moins sur deux prestations telles que le transport et l'hébergement ou/et une prestation touristique.

Je suis victime d'un vol dans l'enceinte de l'hôtel, que puis-je faire ?

Les hôteliers sont responsables des vols et dégradations commis sur les biens de leurs clients à l'intérieur ou sur le parking de l'établissement.

En vertu des articles 1952 et suivants du code civil, l'hôtelier est responsable de plein droit des vols ou dommages commis à l'intérieur ou sur le parking de son établissement, sauf à démontrer la faute du client ou la force majeure. Le consommateur doit apporter la preuve du dommage mais aussi de la valeur des biens volés ou endommagés.

Toutefois, l'indemnisation accordée par l'hôtelier est limitée à 100 fois le prix d'une nuit et 50 fois lorsque le vol a lieu dans un véhicule garé sur le parking de l'hôtel. Cette limitation disparaît lorsque le dommage peut être imputé à une faute commise par le professionnel.

En cas de vol ou de dommages, les panneaux annonçant la non-responsabilité de l'hôtelier n'ont aucune valeur et ne peuvent pas vous être opposés.

Conseils : En cas de vol, prévenez la direction de l'hôtel immédiatement et demandez une attestation de vol. Ensuite, rendez-vous au poste de police le plus proche de l'hôtel afin de déposer plainte. N'attendez surtout pas de rentrer dans votre pays pour cela !

La location saisonnière

Définition : location d'un immeuble pour une durée maximale de 90 jours non renouvelable.

Avant la conclusion du contrat de bail, un écrit doit être remis par le propriétaire ou l'agence chargée de la location. Ce document doit comporter les éléments suivants :

- La situation géographique du bien et son environnement dans la commune
- Le nombre de pièces
- Les équipements
- Les services compris dans le prix de la location
- Des photos

Lorsque que le contrat de location est conclu par l'intermédiaire d'une agence de voyages ou immobilière, le contrat doit être obligatoirement conclu par écrit et indiquer :

- l'identité du loueur et du locataire
- les dates et heures d'arrivée et de départ
- le prix de la location et des charges
- le montant du versement par avance

Attention aux **clauses abusives** telles que :

- Celles qui déclarent que l'appartement est délivré d'office en bon état
- Celles qui autorisent la restitution de la caution dans les 60 jours après le départ du locataire, même en l'absence de dégât.
- Celles qui prévoient un délai inférieur à 3 jours pour faire des observations sur l'état de l'appartement
- Celles qui prévoient un état de sortie des lieux non contradictoire

Entre particuliers, il n'existe pas de réglementation spécifique mais la rédaction d'un écrit est recommandée.

Attention un versement par avance peut vous être demandé à la réservation. En cas d'annulation de votre part ou de la part du bailleur, vos droits varient en fonction de l'avance : s'agissait-il d'un acompte ou d'arrhes (cf. encadré précédent).

Toutefois, si le contrat est conclu avec un professionnel, l'avance ne peut excéder 25 % du prix total et ne peut être demandée plus de 6 mois avant l'entrée dans les lieux.

Des suppléments peuvent vous être réclamés pour des charges courantes si elles ne sont pas comprises dans le loyer. Il s'agit par exemple de l'électricité, l'eau ou encore le téléphone. Sachez en outre qu'une **taxe de séjour** peut vous être imposée dans certaines villes du bord de mer ou de montagne dont le montant varie entre 0,2 € et 1,5 € par personne et par nuit.

L'assurance : obligatoire lorsque vous louez en France

L'assurance est obligatoire en France pour toute location, même saisonnière. Cette assurance doit couvrir les **risques d'incendies et dégâts des eaux** dont le locataire pourrait être responsable. Mais également pour les dommages dont le locataire pourrait être victime du fait de l'immeuble loué. Par exemple, une fenêtre qui se détache, tombe sur le locataire et le blesse. Demandez cette extension à votre assureur pour la durée de la location avant de signer le contrat.

Le défaut d'une telle assurance constitue une faute de la part du locataire qui pourra se voir refuser toute indemnisation.

Une responsabilité civile n'est d'ordinaire pas suffisante car celle-ci ne couvre pas les risques liés à une habitation. Toutefois, selon les cas, votre assurance responsabilité civile peut couvrir ce type de dommage. Renseignez-vous auprès de votre compagnie d'assurance.

L'entrée dans les lieux

Un **état des lieux contradictoire** doit être effectué entre le bailleur et le locataire. Il est important de noter toutes les anomalies présentes (moisissures, pommeau de douche cassé, etc.). De même, un inventaire des meubles et objets doit être effectué. Il est important de noter ce qui manque mais également les éventuels défauts présents sur les objets (rayures, éclats...).

Si après l'état des lieux vous remarquez un problème dans l'appartement, veillez à le signaler immédiatement au bailleur faute de quoi il sera susceptible de vous en imputer la charge de la réparation.

Un **dépôt de garantie** peut vous être demandé à l'entrée dans les lieux afin de couvrir les frais d'éventuels dommages ou pour la remise en l'état des lieux après votre passage. Ce dépôt ne peut excéder 25 % du prix du loyer.

Ma location n'est pas conforme : que faire ?

Si l'immeuble loué ne correspond pas à son descriptif, il faut indiquer toutes les différences (emplacement, meubles, nombre de pièces etc.) sur le descriptif d'état des lieux. Il est conseillé de ne pas verser le solde du prix avant d'avoir réglé ce problème avec le bailleur ou son représentant. N'oubliez pas de prendre des photos qui pourront servir d'éléments de preuve en cas de litige.

Les obligations résultant du contrat de location

Le locataire doit répondre de tous les dommages et dégradations se produisant durant son séjour sauf celles résultant de l'usure normale ou d'un défaut.

Le propriétaire doit fournir un logement conforme à la description qu'il a donnée, faire les réparations nécessaires et remplacer les équipements défectueux. Le propriétaire n'a pas le droit de s'introduire dans les lieux loués, sauf à la demande du locataire ou s'il doit effectuer certaines réparations.

Encadré : Attention, en l'absence d'état des lieux d'entrée le locataire est réputé avoir reçu l'immeuble en bon état. Il risque donc de se voir imputer la responsabilité de dommages causés par les locataires précédents. Il ne pourra par ailleurs par se prévaloir de la non conformité du bien loué avec son descriptif.

En l'absence d'état des lieux de sortie, le bailleur ne pourra vous réclamer aucun frais supplémentaire pour des dégradations qui auraient été commises durant votre séjour.

La sortie des lieux

Comme lors de l'entrée, un état de sortie des lieux contradictoire doit être effectué. Il permet au locataire de ne pas se voir imputer de charges injustifiées. Si aucune dégradation n'a été constatée, le propriétaire doit vous remettre immédiatement le dépôt de garantie. Si vous le souhaitez, il doit vous remettre un reçu pour « solde de tout compte » signifiant que vous ne lui devez plus rien.

Cependant, s'il reste des charges à payer ou si des dégradations ont été constatées, le dépôt de garantie doit être restitué dans un délai raisonnable après déduction des frais de remise en l'état des lieux. Le délai raisonnable est en général fixé à 2 mois après la sortie des lieux par la jurisprudence.

Le locataire est en droit d'exiger les justificatifs des frais qui lui sont imputés.

Voyager en France

En avion

De nouvelles réglementations européennes et internationales élaborées récemment sont venues renforcer les droits des passagers aériens. Voici les principales informations dont vous avez besoin si vous décidez de voyager en France par avion.

Avant le départ

- Je désire reporter ou annuler mon voyage

Vous souhaitez partir à une date ultérieure à celle initialement prévue ? Cette possibilité dépend du type de billet en votre possession ainsi que des conditions générales de vente de la compagnie aérienne chargée de vous transporter.

Les billets plein tarif sur vols réguliers peuvent être modifiables ou le départ différé à n'importe quel moment entre la date de l'achat et celle du vol. En cas d'annulation définitive, le billet devra être remboursé dans les 30 jours suivants la date du vol.

Pour **les billets à tarif réduit** sur les mêmes vols, les conditions de changements ou de remboursement dépendent des conditions générales de la compagnie aérienne. Il en est de même pour les compagnies dites à bas coûts.

Pour ce qui concerne les **vols charters**, ces changements ne sont généralement pas possibles.

- Je souhaite céder mon billet à une autre personne

La **cession de billet** d'avion n'est en principe pas possible à moins que la compagnie aérienne ne le prévoit dans ses conditions générales. Elle doit toutefois vous donner son accord au préalable.

De plus, des **frais supplémentaires** peuvent vous être demandés pour ce changement.

Si le billet a été réservé auprès d'une agence de voyages, une cession est également possible exception faite si l'agence a exclu cette possibilité dans ses conditions générales ou si la date du vol est trop proche.

Au moment de partir :

- La compagnie aérienne a l'obligation de respecter les horaires qu'elle vous a communiqués.

RETARD pour un vol :

- en partance de l'Union Européenne (UE) ou
- en partance d'un pays tiers et à destination d'un aéroport de l'UE lorsque le vol est effectué par une compagnie européenne

Vous avez droit à une assistance immédiate de la part de la compagnie aérienne à condition que le retard soit de :

- 2 heures ou plus pour les vols jusqu'à 1500 km
- 3 heures ou plus pour les vols de plus de 1500 km à l'intérieur de l'UE et ceux compris entre 1500 km et 3500 km hors UE
- 4 heures ou plus pour tous les vols de plus de 3500 km effectués hors UE

Cette assistance consiste en la fourniture de nourriture et de boissons en quantité suffisante compte tenu du délai d'attente ainsi que de moyens de communication pour prévenir du retard (téléphone, e-mail, fax). Si le délai d'attente est de une ou plusieurs nuits, un logement en hôtel doit vous être proposé tout comme la prise en charge du transfert de l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement assuré.

En tout état de cause, lorsque le retard annoncé est de plus de 5 heures, la compagnie doit vous proposer un remboursement de votre billet d'avion pour la ou les parties du voyage que vous n'avez pas effectuées et pour la ou les parties du voyages déjà effectuées mais devenues inutiles par rapport au plan de vol initial. Le cas échéant, la compagnie doit vous offrir un vol de retour gratuit vers votre point de départ.

- **ANNULATION** : la compagnie aérienne doit vous fournir une **assistance** équivalente à celle fournie dans le cas de retard de plus de 5 heures, mais doit en plus :
 - Vous donner le choix entre le remboursement de votre billet d'avion dans les 7 jours pour la ou les partie(s) du voyage non effectuée(s) ou devenue(s) inutile(s) par rapport au plan de voyage initial ou réacheminement vers votre aéroport de départ dans les meilleurs délais (dans le cadre notamment d'un vol avec escale).
 - Soit un acheminement vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables et dans un court délai ou à une date ultérieure selon votre convenance.

Vous avez par ailleurs droit à une indemnisation à hauteur de :

- 250 € pour tous les vols de moins de 1500 km,
- 400 € pour les vols intracommunautaires entre 1500 et 3500 km,
- 600 € pour tous les autres vols.

Si un autre vol d'acheminement vous est proposé et que son heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue pour le vol initialement réservé, cette indemnisation peut être diminuée à hauteur de 50 %.

Attention ! Vous ne pouvez demander cette indemnisation si vous avez été prévenu de l'annulation du vol :

- au moins 2 semaines avant la date du vol prévu
- ou entre 2 semaines et moins de 7 jours si une offre d'acheminement vous a été proposée pour la même date mais avec un horaire de départ vous permettant de partir au plus tôt 2 heures avant l'heure de départ initialement prévue et d'arriver à votre destination finale au plus tard 4 heures après l'heure d'arrivée initialement prévue
- ou moins de 7 jours si une offre d'acheminement vous a été proposée pour la même date mais avec un horaire de départ vous permettant de partir au plus tôt 1 heure avant l'heure de départ initialement prévue et d'arriver à votre destination finale au plus tard 2 heures après l'heure d'arrivée initialement prévue

Le transporteur aérien ne sera pas tenu de verser cette indemnité si l'annulation est due à un cas de force majeure.

- Vous avez réservé un billet mais au moment de partir, il n'y a plus de place ? Vous êtes victime de la pratique dite du **surbooking**. Vous avez alors droit à toutes les dispositions énumérées ci-dessus : prise en charge, assistance (remboursement ou réacheminement) et droit à une indemnisation.

Les remboursements de billets d'avion doivent être effectués dans un délai de 7 jours. Ils peuvent se faire soit en espèces, soit par virement bancaire ou encore par chèque. Le remboursement sous forme de bon de voyage ne peut être fait par la compagnie qu'avec votre accord exprès et signé.

Les dommages subis par les passagers

En cas de **retard**, si vous subissez un préjudice, la Convention de Montréal du 28 juin 2004 prévoit dans ses articles 19 et 22 un droit d'indemnisation pour les dommages causés. L'indemnisation des

dommages subis par les passagers est limitée à 4 150 droits de tirages spéciaux (DTS) soit environ 4900 € (1DTS = 1,18 €).

En cas de **perte ou de retard de bagages**, vous devez en tout premier lieu signaler ce fait au service bagage de l'aéroport et remplir une fiche de réclamation. Si le bagage est retrouvé, la compagnie a l'obligation de vous le livrer à l'adresse mentionnée sur la réclamation et ce sans aucun frais. Si du fait du retard de livraison, vous subissez un préjudice (obligation de racheter des vêtements, un nécessaire de toilette etc...), le transporteur devra vous verser une indemnisation plafonnée à hauteur de 1 000 DTS. Toutefois, vous devrez apporter la preuve de votre préjudice. Pensez à garder tous vos justificatifs (factures, etc). Cette demande d'indemnisation doit être adressée au transporteur au plus tard dans les 21 jours suivants la réception des bagages.

En cas de grève : la responsabilité n'est pas toujours imputable au transporteur aérien.

La grève provient du personnel d'une entreprise ou d'un prestataire de service en dehors de la compagnie (grève des contrôleurs aériens par exemple) : la compagnie ne vous devra aucune indemnisation si elle démontre qu'elle a pris toutes les dispositions nécessaires pour éviter le dommage. Si le vol est annulé, la grève ne constituera une force majeure que si au moment de la réservation ou d'achat du billet par le passager, celle-ci était imprévisible.

Lorsque c'est le personnel de la compagnie qui se met en grève, celle-ci est directement responsable. Elle devra donc vous indemniser.

En voiture

Sur les routes françaises la vitesse est limitée à :

- 50 km/h en ville
- 90 km/h sur les routes nationales
- 130 km/h sur autoroutes, 110 km/h par temps de pluie

Attention ! En France, il existe des radars fixes disséminés sur tout le territoire qui flashent les automobilistes ne respectant pas les limitations de vitesse. Ces radars sont signalés par le panneau :



La liste de leur emplacement est disponible sur le site du ministère des Transports : www.bison-fute.equipement.gouv.fr.

Pour les conducteurs allemands : un accord vient d'être conclu entre la France et l'Allemagne. Les automobilistes allemands se faisant flasher recevront leur amende directement à domicile.

En cas de dépassement de la limitation de vitesse, sachez que vous vous verrez appliquer une amende allant de 45 € à 1500 €. Sachez également que selon la vitesse, votre permis peut vous être confisqué tout comme votre véhicule (dépassement égal ou supérieur à 50 km/h).

Pour contester une contravention : adressez-vous au Tribunal de Police dont dépend le peloton de Gendarmerie qui a relevé l'infraction.

La ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les occupants du véhicule.

Il doit y avoir une ceinture par passager. Les contrevenants encourent une amende de 150 € par personne ne portant pas la ceinture.

La priorité à droite : en dehors de toute signalisation, il est obligatoire de laisser la priorité au véhicule venant à votre droite.

Horodateurs : attention lorsque vous vous garez sur des places payantes, faites en sorte de disposer de suffisamment de monnaie pour pouvoir alimenter l'horodateur. Généralement, le stationnement est payant de 8 heures à 12 heures et de 14 heures à 19 heures et gratuites la nuit, le dimanche et les jours fériés.

L'essence :

FR

EN

DE


Sans plomb 95 ou 98	Unleaded gasoline 98 or 95	Bleifreies Benzin 98 oder 95
Gazole	Diesel fuel	Diesel Kraftstoff
GPL	LPG	LPG

Autoroute mode d'emploi :

Les autoroutes françaises sont payantes. Le système de vignette posée sur le pare-brise n'existant pas, le paiement se fait au péage. Les tarifs varient selon la distance parcourue entre les péages d'entrée et de sortie et la catégorie du véhicule (voiture, camping-car, caravane, camion...).

Conseils pratiques : le paiement peut se faire en espèces, par carte bancaire ou chèque. Attention toutefois, les cartes avec interrogation systématique de la banque dès le 1^{er} euro (type maestro ou electron) ne sont pas acceptées.



En arrivant au péage, suivre les croix vertes ou le signe CB, le signe orange « t »  signale que le passage est réservé aux véhicules disposant d'un abonnement. Les véhicules tels que les camions, caravanes ou camping-car doivent obligatoirement se placer sur la droite du péage, les passages situés à gauche ne sont réservés qu'aux voitures.

Les interdictions au volant

- **L'alcool** : la limite maximum d'alcool autorisée au volant est de **0,50 gramme/litre de sang**. Si lors d'un contrôle, votre taux d'alcoolémie se situe entre 0,50 et 0,80 g, vous pouvez vous voir infliger une amende pouvant aller jusqu'à 135 € et un retrait de 6 points du permis de conduire.

Encadré : 0,50 gramme/litre de sang ne correspond pas à 0,5 pro mille comme par exemple en Belgique ou en Allemagne.

Si votre taux dépasse les 0,80 g, la peine encourue est de 2 ans de prison, 4500 € d'amende et 6 points de retrait de permis.

- **La drogue** : la Police et la Gendarmerie ont la possibilité d'effectuer un dépistage de consommation de stupéfiants sur les automobilistes. La moindre trace de drogue peut être sanctionnée. La détection d'alcool et de drogue en même temps constitue une circonstance aggravante, pouvant être punie de 3 ans d'emprisonnement et de 9000 € d'amende.

En train

Les transports en train sont assurés par une seule compagnie, la **SNCF**.

Les réservations de billets sont possibles pour tous les trains sauf les trains régionaux (TER) et ce gratuitement. Il est préférable de réserver sa place assise assez tôt pour des trajets qui ont lieu aux heures de pointe (périodes blanches) et certains jours (départs en vacances). Attention la réservation est obligatoire pour les trains suivants: TGV, Corail TéoZ, Corail train de nuit.

Avant de monter dans le train, il faut composer son billet. Le billet est alors valable 24 heures après le compostage et le trajet doit être effectué dans le sens prévu par le billet.

En cas d'oubli de compostage ou impossibilité de se procurer un billet, il faut se présenter spontanément au guichet de la gare ou auprès du contrôleur dans le train.

Le billet acheté sur Internet et imprimé par le voyageur n'a pas besoin d'être composté mais il faut être en possession de toutes les pièces demandées : carte d'identité et justificatifs de réduction (carte de réduction, carte d'identité).

Dans tous les cas, il faut être en mesure de présenter ces pièces au contrôleur. Dans le cas contraire, il est en droit vous demander le paiement intégral du prix du billet ou de vous infliger une amende.

Les contrôles dans les trains sont permanents et les sanctions sont strictement appliquées.

Tous les trains TGV, TER et CORAIL sont entièrement non fumeurs

Bagages

Pour des raisons de sécurité, les voyageurs doivent obligatoirement étiqueter leurs bagages avant de monter dans le train. Des étiquettes sont à ce titre disponibles auprès des guichets.

En cas de perte de bagage ou d'objet, il faut s'adresser au service des objets trouvés de la gare d'arrivée ou de destination finale du train. Une somme de 9 € est demandée pour la restitution de l'objet.

Echange des billets

L'échange peut se faire aux guichets et boutiques SNCF et également aux bornes libre-service. Cependant, les modalités changent selon qu'il s'agit d'un billet acheté avec ou sans réservation.

Billet avec réservation :

Le changement peut se faire sans retenue avant le départ du train et jusqu'à une heure après le départ du train dans la gare ou boutique de la ville de départ, à condition que le changement porte sur le même trajet que celui initialement prévu.

Pour les trains Corail, (sauf TéoZ et trains de nuit nationaux), il est possible d'obtenir une nouvelle réservation avec place assise (1,50 € de supplément sous conditions) pendant la période d'ouverture de réservation du nouveau Corail.

Le changement peut également être effectué pendant toute la durée de validité des billets achetés sans garantie de place assise.

Dans tous les autres cas, les billets ne sont **pas échangeables**.

Billets sans réservation

Ils sont valables deux mois. Un échange est possible sans retenue avant le jour de début de validité du billet et pendant toute la période de validité si l'échange se fait contre un billet avec réservation ou avec une réduction moins importante ou un surclassement.

Dans tous les autres cas, une retenue de 10 % du prix du billet sera demandée.

Attention ! Certains billets ne sont pas échangeables tels que les billets Prem's et les billets imprimés via Internet.

Remboursement des billets

Le remboursement des billets peut être effectué au guichet, dans les boutiques SNCF ou dans l'agence où le billet a été acheté à condition de le demander avant le départ du train.

Pour obtenir le remboursement, le billet ne doit pas avoir été composté.

Pour les billets avec réservation :

Le remboursement s'effectue sans frais avant le départ du train. Il ne sera que de 50 % si le remboursement est demandé après le départ du train et jusque 60 jours.

Pour tous les autres cas, aucun remboursement n'est possible.

Attention aux régimes spécifiques dus aux réductions et offres spéciales sur les billets. De plus, seuls les billets d'un montant supérieur à 4,60 € sont remboursables.

Pour les billets sans réservation :

Une retenue de 10 % du prix du billet sera effectuée sur le montant du remboursement demandé entre le jour de l'achat et durant les 60 jours de validité qui suivent.

Attention aux billets soumis à conditions particulières, notamment pour les billets de groupe.

Les **billets perdus ou volés**, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement ou de duplicata.

Pour les billets payés par chèque ou espèces, le remboursement s'effectue par virement. Il est donc impératif de communiquer ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) à la SNCF afin que celle-ci puisse vous rembourser.

Pour les paiements par carte bleue, le remboursement se fait sur présentation de la carte bleue.

Pour plus de renseignement, le guide du voyageur de la SNCF est disponible en version française et anglaise sur Internet : www.voyages-sncf.com.

En bateau

Pour naviguer dans les eaux françaises, un permis bateau est obligatoire pour piloter en mer dès lors que la puissance du ou des moteurs du navire est supérieure à 4,5 kw (soit 6 cv).

Cependant, il n'est pas exigé de titre de conduite pour les bateaux à voiles équipés d'un moteur auxiliaire.

Les bateaux doivent contenir tous les équipements nécessaires à la sécurité des plaisanciers. Pour cela, reportez-vous aux indications présentes sur le site du ministère des transports et de l'équipement : www.mer.equipement.gouv.fr

Pour ce qui concerne la pratique de la pêche, celle-ci est rigoureusement réglementée en France. Tout pêcheur qui désire pêcher dans un cours d'eau français doit être muni d'un permis de pêche. Celui-ci est valable un an, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Comment l'obtenir ? Il suffit de s'adresser à une association de pêche ou de pisciculture ou d'une association agréée de pêcheurs amateurs aux engins et filets sur les eaux du domaine public ou d'une association agréée de pêcheurs professionnels.

Arriver en France

A la frontière

Depuis les accords de Schengen, l'entrée en France est libre pour les ressortissants de l'Union Européenne ou les personnes en provenance d'un autre Etat membre. Cependant, en cas de risque de troubles à l'ordre public ou de problèmes de sécurité nationale, des contrôles aux frontières ou aux péages des autoroutes peuvent avoir lieu ponctuellement.

Les ressortissants des Etats membres de l'Union Européenne n'ont pas besoin de visa pour entrer sur le territoire français. Il suffit simplement d'une *carte d'identité* ou d'un *passport* en cours de validité ou périmé depuis moins de 5 ans. Il est important de toujours avoir ses papiers d'identité sur soi en cas de contrôle de police. Si vous n'êtes pas en leur possession, une amende peut vous être infligée.

Les déclarations

Les achats effectués lors de déplacements au sein de l'Union Européenne et pour un usage personnel ne nécessitent pas de déclaration, ni de droit de taxe en France.

Il faut cependant déclarer à la douane les titres et valeurs transportés qui sont supérieurs à 7600 €. Cette déclaration est gratuite et à effectuer spontanément auprès de la douane pour qu'elle puisse procéder à un contrôle.

Il faut surtout veiller à ne pas introduire de marchandises soumises à formalité (comme l'ivoire, les animaux ou les produits protégés par la convention de Washington) sans consulter avant le service administratif de santé ou de douane.

En cas d'achat de bijoux, il est préférable de faire une déclaration lors du retour dans le pays de résidence pour obtenir la *garantie métal précieux* qui permet de certifier la valeur du bien.

Pour le retour dans le pays de résidence, il est souhaitable de prendre les renseignements nécessaires auprès de l'administration des douanes de son pays.

Importation de denrées en provenance d'un autre Etat membre

Tabac : Vous ne pouvez importer que 5 cartouches de cigarettes (soit 1 000 cigarettes ou 1 kg de tabac). Attention toutefois pour les cigarettes en provenance des nouveaux Etats membres que sont la Hongrie, la Lettonie, la Pologne, l'Estonie, la Lituanie, la Slovaquie, la Slovénie ainsi que la République Tchèque. Les quantités pouvant être importées sont moindres. Veuillez prendre contact avec le bureau des douanes françaises afin de connaître la quantité exacte autorisée.

Alcool : La quantité autorisée dépend de la nature du produit importé.

- Boissons spiritueuses (type Whisky, Gin, Vodka, etc.) : 10 litres
- Produits intermédiaires (type Vermouth, Porto...) : 20 litres
- Vins : 90 litres sauf vins mousseux (60 litres)
- Bières : 110 litres

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site des douanes françaises www.douane.gouv.fr accessible en anglais, allemand et espagnol.

Les médicaments

Pour les médicaments non psychotropes et non stupéfiants, la quantité transportée doit correspondre à la durée du traitement: A défaut, on considère une durée de trois mois. De plus, il faut être en mesure de présenter l'*ordonnance* les prescrivant.

Pour les médicaments psychotropes ou stupéfiants, la quantité transportée doit être en relation avec un usage personnel. Il faut également détenir un *certificat médical administratif* confirmant la nécessité et la quantité de ces médicaments.

Vos achats en France

Il existe deux principaux taux de TVA applicables en France. Le taux de base est de 19,6 % et le taux réduit (pour ce qui est des produits culturels et alimentaires) est de 5,5 %.

Les droits de l'acheteur

Si vous rencontrez un problème lors d'un achat réalisé auprès d'un professionnel français, le régime minimum de la loi française s'applique. Plusieurs recours vous sont possibles selon la manière dont vous avez acheté ce produit.

Selon la législation française, le consommateur est couvert par deux actions exclusives l'une de l'autre au cas où la chose est impropre à l'usage auquel elle est destinée (vice caché) ou si la chose livrée n'est pas conforme à sa destination normale (non-conformité),

- Si le produit présente un vice caché : Selon la théorie des vices cachés (art. 1641 Code civil) l'acheteur peut, se retourner contre le vendeur ou le fabricant pour obtenir un dédommagement des frais qui lui ont été causés par le vice caché. Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre le produit impropre à l'usage auquel il est destiné. Un remboursement partiel ou total peut être obtenu ou bien la résiliation du contrat. L'action en vices cachés devra être introduite dans les deux ans depuis la découverte du vice,
- Si le produit n'est pas conforme (L211-1 et suivants du Code de la consommation) : le consommateur peut demander à son vendeur soit la réparation, soit le remplacement du bien. Si l'une et l'autre de ces options sont impossibles à réaliser le prix peut être réduit et même le contrat peut être résolu. La garantie de non-conformité a une durée de 2 ans à compter de la livraison du bien. Durant les 6 premiers mois, c'est au professionnel de prouver la conformité du bien livré.

- Si le produit cause des dommages car il est défectueux (art 1386-1 et suivants du Code civil) : le vendeur est responsable des dommages causés par un défaut de son produit, qu'il soit ou non lié par un contrat avec le consommateur. En cas de dommage, du fait d'un produit défectueux, le consommateur a droit à réparation de son préjudice.

Il est possible que les professionnels aient des gestes commerciaux et accordent des garanties conventionnelles supplémentaires : possibilité de retour des biens, satisfait ou remboursé, rallongement des délais de rétractation. Il faut dans tous les cas se référer aux conditions générales du contrat de vente ou se renseigner auprès du magasin.

Lorsque le consommateur demande un échange ou un remboursement du produit vicié, l'absence de réponse du vendeur dans les 30 jours est assimilable à un refus d'échanger ou de rembourser (avis 89-183 du 10 avril 1989) et peut constituer une infraction poursuivie pénalement.

En cas de vice caché, le vendeur est tenu de remplacer l'article ou de le rembourser. S'il n'y a pas de vice caché, le commerçant n'est pas tenu juridiquement de le faire.

En tout état de cause, le commerçant est tenu d'appliquer toute disposition relative à l'échange ou au remboursement dont il fait la publicité soit sous forme d'affichage dans le magasin, soit mentionnée sur les tickets de caisse ou sur d'autres supports. Faute de quoi, il est passible du délit de publicité mensongère.

Les soldes

Les dates de période de soldes sont fixées dans chaque département par les préfets après consultation des professionnels.

Les **limitations de garanties sur les soldes sont soumises à des conditions très strictes**. En règle générale un article soldé bénéficie des mêmes garanties en matière de défauts de fabrication non apparents ou de service après-vente que tout autre article.

Dans un magasin, la distinction entre les articles soldés et non soldés doit clairement apparaître aux yeux des consommateurs. A défaut, cela constitue de la publicité mensongère

La santé en France

Si vous tombez malade en France ou que vous êtes victimes d'un accident, vous pouvez être soignés gratuitement ou à faible coût.

Cela est possible depuis l'instauration de la Carte européenne d'assurance-maladie qui remplace l'ancien formulaire E111. Certains pays intègrent ce dispositif à leur carte nationale de sécurité sociale. Pour d'autres, il faut la demander séparément.

Pour connaître les modalités d'obtention de cette carte, qui varient selon votre pays de résidence, adressez-vous auprès de votre agence de sécurité sociale ou d'assurance-maladie.

Il est toutefois conseillé de prendre une assurance voyage car il est possible que tous vos frais ne soient pas pris en charge, tels que les frais de déplacements ou de rapatriement. C'est pourquoi il vaut mieux être assuré contre ces risques.

Informations pratiques

Consommation d'alcool, tabac, et drogues

La loi du 10 janvier 1991 (loi Evin) interdit de fumer dans les lieux publics (musées, monuments, cinémas...) et dans les transports en commun. Les restaurants sont divisés en zones fumeurs et non-fumeurs.

Il est interdit de circuler (même à pied) en état d'ébriété sur la voie publique.

Il est interdit d'introduire des boissons alcoolisées dans tous les établissements d'activités physiques et sportives.

L'usage de stupéfiants et leur entrée en France est strictement interdit y compris pour les drogues « douces » (cannabis).

Animaux

En provenance d'un pays de l'Union Européenne, les animaux doivent répondre aux conditions sanitaires suivantes :

- identification (tatouage ou micropuce)
- vaccination antirabique en cours de validité.
- passeport délivré par un vétérinaire habilité par l'autorité compétente attestant notamment de l'identification de la vaccination antirabique.

Ce passeport répond à un modèle unique dans toute l'Union européenne.

- pour les animaux de moins de 3 mois non vaccinés : une autorisation générale de l'Etat membre de destination sera nécessaire. Elle sera accordée dans les cas suivants : les carnivores domestiques doivent être accompagnés d'un passeport et avoir séjourné depuis leur naissance dans le lieu où ils sont nés, ou être accompagnés de leur mère.

Attention, certaines races de chiens sont interdites sur le territoire français ou soumises à une réglementation très stricte.

Chiens interdits :

- **les chiens dits d'attaque** (pitbulls, boerbulls, et les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de race Tosa).

Chiens soumis à réglementation

- **les chiens de garde et de défense** : chiens de race American Staffordshire terrier, Rottweiler, Tosa... Ces chiens doivent être muselés et tenus en laisse.

Ils peuvent entrer en France avec leurs maîtres, à condition de présenter à la douane leur attestation de naissance et leur livre généalogique, prouvant qu'ils appartiennent bien, pour le droit français, à la 2^e catégorie.

Camping

Camping-car

L'utilisation du camping-car, comme moyen de transport, est assimilé aux voitures particulières. Le stationnement pour la nuit des camping-cars est réglementé dans certaines communes. Dans ce cas, celles-ci mettent à disposition des usagers des lieux appropriés. « Camping-car Magazine » édite le « guide officiel des étapes touristiques en camping car ». Vendu en kiosque, il recense 1700 lieux en France adaptés aux camping-cars (vidanges, eau...) Pour plus d'informations sur le camping-car : <http://www.vehicule-loisirs.com>

En camping

- La France propose 9000 terrains de camping aménagés classés de 0 à 4 étoiles et 2300 terrains à la ferme. Le Guide officiel des terrains de camping est en vente dans les librairies. Le camping sauvage est permis avec l'autorisation du propriétaire du terrain, mais interdit sur les plages, au bord des routes ou dans les sites classés. Renseignez-vous auprès des Offices de Tourisme ou de la gendarmerie.

[Fédération Française de Camping-Caravaning](#) (tel 33 (0)1 42 72 84 08).

La Poste

Boîtes aux lettres

En France, les boîtes aux lettres, de couleur jaune, se trouvent dans la rue et en façade de chaque bureau de poste. L'heure des levées du courrier y est indiquée.

Timbres

Vous pouvez acheter des timbres à La Poste et dans les bureaux de tabac.

L'affranchissement varie en fonction du poids de votre courrier et de sa destination.

Délais

Pour un courrier envoyé de France à France, comptez 24 à 48 heures ; de France à l'étranger, comptez de 1 à 5 jours.

Le tout en envoi normal et sans surtaxe spécifique.

Pharmacie

Le réseau des pharmacies est dense en ville et si les horaires sont en général ceux des commerces (9 heures - 19/20 heures), il existe toujours une pharmacie de garde la nuit, les dimanches et jours fériés. Pour connaître les pharmacies de garde, adressez-vous au poste de police le plus proche.

Toutes les pharmacies affichent systématiquement l'adresse de la pharmacie de garde la plus proche. L'obtention de certains médicaments exige une ordonnance délivrée par un médecin (que vous devez donc consulter au préalable). D'autres sont en vente libre et peuvent vous être alors fournis sans formalité. Le pharmacien vous donnera toutes précisions utiles à ce sujet et saura vous conseiller.

Taxis

Vous pouvez les prendre aux stations (signalées par un panneau carré Taxi en blanc sur fond bleu) ou en hélér un dans la rue (à condition qu'il soit libre : l'enseigne "Taxi" du toit est alors complètement allumée et les petites lumières sous cette enseigne sont éteintes).

En cas d'urgence

SAMU (Urgences médicales) : 15

Police secours : 17

Pompiers secours : 18

Appel d'urgence européen : 112

SOS Médecins (Paris) : +33 (0) 1 47 07 77 77 ou partout en France +33 (0) 820 332 424

SOS Dentistes (Paris) : +33 (0) 1 43 37 51 00

Centre anti-poison (Paris) : +33 (0) 1 40 05 48 48

En cas de perte de :

- ***Vos papiers***

Faites une déclaration au commissariat de police qui vous remettra un récépissé, puis contactez votre consulat.

- ***Vos clés, un objet***

Demandez au commissariat le n° du service des objets trouvés de la ville où vous vous trouvez (à Paris, le 33 (0) 1 55 76 20 00).

La RATP (métro parisien) et la SNCF ont leur propre service.

- ***Votre voiture***

Le commissariat enregistrera votre plainte ou vous aiguillera vers la fourrière, si votre véhicule mal garé a été enlevé par les services de Police.

- ***Votre carte de crédit***

Faites opposition le plus rapidement possible puis faites une déclaration au commissariat.

Téléphonez à votre centre d'opposition local ou contactez selon votre type de carte :

[eurocard-mastercard](#) : 33 (0) 1 45 67 84 84

[visa](#) : 0892 705 705

[diner's-club](#) : 0810 314 159

[american express](#) : 33 (0) 1 47 77 72 00

- ***Votre animal***

Contactez la [société de protection des animaux](#) (SPA). Tél. : 33 (0) 1 43 80 40 66

