

## Partir en vacances en avion

*Vous trouverez ci-dessous quelques conseils pour votre prochain vol à destination de votre pays de vacances.*

### Avant le départ

- Contrôlez toutes les **mentions sur votre billet**. Vérifiez la veille si l'heure de départ n'a pas été décalée.
- Les compagnies aériennes proposent un service gratuit d'accompagnement pour les **personnes à mobilité réduite**. Signalez vos besoins au plus tard **48 heures avant le départ**.
- **Bagage** : renseignez-vous notamment sur les objets interdits en cabine ou en soute, le type de biens exclus de la responsabilité et les limites de poids de chaque compagnie aérienne (pour l'aller et le retour).

### A l'aéroport

- **En cas de retard, d'annulation ou de refus d'embarquement** : demandez aux agents de la compagnie aérienne de vous confirmer la situation par écrit. Conservez les justificatifs de vos dépenses d'hébergement, de taxi ou de restauration.
- **En cas de perte de votre bagage** : signalez-la immédiatement auprès du guichet « bagages perdus » et demandez une confirmation écrite. Notez et conservez précieusement votre numéro de dossier.

### Après le voyage

- Pour les vols dans le cadre d'un **voyage à forfait**, adressez votre réclamation à l'agence de voyage.
- Pour les **vols secs**, adressez votre réclamation à la compagnie aérienne.
- **En cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante** d'un professionnel d'un autre Etat membre de l'UE, ainsi qu'en Islande ou Norvège, **contactez votre CEC**.

## Vos achats durant les vacances

*Vous voulez acheter un souvenir pour votre famille ou faire une bonne affaire dans le pays de vos vacances ? Quelques conseils pour vos achats transfrontaliers.*

### Avant l'achat

- + **Prenez votre temps pour comparer les différentes offres**, non seulement dans les différents magasins de votre lieu de vacances mais également sur internet.
- + Si vous achetez des marchandises ou des services lors d'un voyage dans un autre pays de l'Union européenne, le droit du pays d'achat s'applique. Vous bénéficiez toutefois de la **garantie légale de conformité** de 2 ans dans chaque Etat membre.
- + **Soyez prudents en matière de contrats de location à temps partagé** ! L'offre provient souvent d'agents peu sérieux et les consommateurs doivent souvent régler des frais supplémentaires imprévus. Il convient donc de garder l'esprit critique. Ne signez rien si vous avez le moindre doute. Vérifiez que le contrat comporte un droit de rétractation.

### Lors de votre retour

- + En règle générale, vous pouvez **ramener les produits achetés pour votre usage personnel** dans le pays de vos vacances sans avoir à repayer la TVA ou d'autres taxes. Exception : les véhicules neufs. Attention pour les limites concernant l'alcool et le tabac !
- + Si vous achetez des **bijoux ou d'autres objets de valeur** (œuvres d'art, etc...), vous aurez éventuellement besoin de faire une déclaration auprès des douanes lors de votre retour.

### Centre Européen des Consommateurs France

Rehlfusplatz 11, D-77694 Kehl,  
[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)  
E-Mail : [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.eu)

Vous partez en vacances ?

**Emportez vos droits dans vos bagages !**

En vous souhaitant de bonnes vacances



Centre Européen  
des Consommateurs  
France

## Voyages à forfait

*Vous réservez auprès d'une agence allemande, le droit allemand s'applique. Voici 5 conseils pour partir en toute quiétude...*

- ✓ **Si vous avez une réclamation à formuler, faites bien la distinction entre services non-conformes et simples désagréments.** Le service est non-conforme si cela affecte le but du voyage en tant que tel (annulation d'une excursion ou piscine inutilisable par exemple). En revanche, des problèmes tels que les files d'attente devant les buffets, phénomène courant dans les grands hôtels, sont généralement qualifiés de désagréments et ne donnent pas droit à indemnisation.
- ✓ **Les défauts doivent être signalés immédiatement et sur place auprès de l'organisateur.** Exemple : à votre arrivée, si votre chambre ne dispose pas de balcon comme promis lors de la réservation, il convient de demander à l'organisateur de changer de chambre dans un délai d'une journée. Si cela n'est pas possible, demandez à ce que le problème soit noté par écrit et rassemblez des éléments de preuve (par exemple photos ou témoignages).
- ✓ **Si l'organisateur n'a pas réussi à vous fournir un service conforme,** il faudra lui adresser votre réclamation dans un délai maximum d'un mois à compter de votre retour.
- ✓ **Si vous ne recevez pas de réponse ou en cas de réponse insatisfaisante, n'hésitez pas à contacter votre CEC.**

**Pour plus d'informations sur ces thèmes consultez également nos brochures et notre site internet :**  
[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

## Voyager en bonne santé

*Lors d'un séjour dans un autre pays membre de l'Union européenne, vous devez recevoir des soins en urgence ? Voici quelques conseils.*

### Avant le départ

- ✚ Renseignez-vous auprès de votre caisse d'assurance maladie pour **savoir si vous êtes couvert lors de vos séjours à l'étranger.**
- ✚ **Avez-vous la carte européenne d'assurance maladie ?** Si vous ne l'avez pas, demandez-la auprès de votre caisse. Cette carte est gratuite mais cela peut prendre plusieurs jours avant de la recevoir. Individuelle et nominative, elle est valable un an. **Chaque membre de votre famille doit avoir la sienne.**
- ✚ Par mesure de précaution, il convient de souscrire également **une assurance voyage qui couvre les frais de rapatriement.** Certaines sociétés proposent des assurances pour moins de dix euros par mois ou spécifique pour un voyage. Une telle assurance peut aussi être prévue dans les garanties de la carte bancaire qui a servi au paiement du voyage. Renseignez vous auprès de votre établissement bancaire.

### En cas de soins effectués durant vos vacances

- ✚ Afin d'obtenir le remboursement de la part de votre caisse d'assurance maladie, **veillez sur place à être pris en charge sous le régime général et faites-vous soigner uniquement par un médecin agréé** dans le pays de vacances.
- ✚ Si le médecin traitant n'accepte pas votre carte européenne d'assurance maladie, demandez l'établissement d'une **facture détaillée.**
- ✚ Si vous devez recevoir des soins plus complexes ou subir une opération, **consultez au préalable votre caisse d'affiliation et votre assurance** afin de régler les modalités de prise en charge des frais.

## Voyager en toute liberté

*Vous souhaitez louer un véhicule pendant vos vacances afin de garder votre indépendance ? Bonne idée... à condition de tenir compte de quelques conseils.*

### Réservation

- ✓ **A la maison ou sur place : prenez votre temps** pour comparer les différentes offres par rapport au prix et à vos propres besoins (exemple : limitation ou non du kilométrage, second conducteur, franchise...).
- ✓ Vérifiez les différentes **assurances** contractées – souscrivez surtout une assurance tous risques.
- ✓ N'oubliez pas de vous renseigner sur **la réglementation routière et les limitations de vitesse du pays de vacances.**

### Partir

- ✓ Soyez vigilants : l'état du véhicule est à vérifier en présence d'un agent de la société de location. Faites-vous confirmer tous les défauts par écrit sur le contrat de location ou demandez l'établissement d'un **procès-verbal de prise en charge.**
- ✓ En cas d'**accident avec le véhicule de location**, contactez votre assureur sans délai. Dressez un constat amiable d'accident (à transmettre à votre retour), utilisable dans tous les pays de l'Union européenne (UE) et disponible chez l'assureur de votre pays de résidence ou chez le loueur.
- ✓ Lors du retour du véhicule, faites un inventaire en présence d'un agent de la société de location. Demandez-lui de vous signer un **procès-verbal de restitution.**

Éditeur : Centre Européen des Consommateurs France / Euro-Info-Consommateurs, Juillet 2010.  
Toute reproduction nécessite l'autorisation de l'éditeur. Photo: Robman / Pixelio