Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

Guide des vacances à la neige

Les conseils de la DGCCRF

DGCCRF

Février 2015

Les contrôles de la DGCCRF

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

Elle veille notamment à la sécurité des skieurs et des équipements, à la qualité et à l'hygiène des produits alimentaires vendus dans les magasins et les restaurants des stations et sur les autoroutes d'accès.
Elle vérifie aussi que l'information du consommateur est assurée par un affichage des prix pratiqués. Elle traque les pratiques commerciales trompeuses ou celle pouvant induire le consommateur en erreur.

Les résultats obtenus

En 2014, 8 921 actions de contrôle ont été ainsi réalisées dans 2 006 établissements au cours des 209 visites. Elles ont donné lieu à la constatation de 1 444 avertissements, 201 procès-verbaux et 203 mesures administratives.
Par rapport à l'ensemble des vérifications effectuées, le taux infractionnel s'élève à 20,64 % contre 21,2 % en 2013.

Sommaire

Le ski 3

La sécurité 3
Le matériel 8
Les remontées mécaniques 9

L'hébergement 10

A l'hôtel
Classement et tarifications 10
La réservation 12
Le séjour 13
La location d'un logement
Le contrat de location 17
Les droits et les obligations 20

La restauration 22

Les restaurants 22
Les cafés 25

La santé 27

La protection solaire 27
Les lunettes de soleil 30

Les discothèques et cabarets 32

Les déplacements 33

L'autoroute
Le péage 33
Les pauses 34
La panne 36
En cas de litige 39
La location de véhicules 40

Le ski

La sécurité

PARTIR BIEN ASSURE

Partez confiant à l'assaut des pistes, mais pensez à votre assurance… un skieur prévenu en vaut deux.

Vous êtes responsable d'un accident

Par malchance, un de vos skis se détache et blesse un autre skieur. Si vous êtes assuré, c'est votre société d'assurance qui indemnisera la victime, sinon, vous devrez assumer vous-même les frais de votre responsabilité civile. Vérifiez donc votre contrat d'assurance multirisques habitation pour savoir si elle couvre bien les accidents dont vous seriez responsable ou prenez une assurance spéciale.

Vous êtes victime d'un accident

Dans bien des cas, vous êtes seul en cause : foulure, jambe cassée à la suite d'une chute. Ici, c'est votre propre assurance individuelle accident qui intervient.

Les frais de secours sur le domaine skiable sont à la charge des personnes secourues (circulaire du 4 décembre 1990 du ministère de l'Intérieur). Leur remboursement vous sera demandé par les communes. Ces frais peuvent aller de quelques centaines d'euros à plusieurs milliers d'euros.

Les tarifs des frais de secours sont affichés à la mairie et dans tous les lieux où sont apposées les consignes de sécurité ainsi que dans les principaux points de passage obligé des skieurs : office de tourisme, écoles de ski, zone d'affichage du domaine skiable, halls des remontées mécaniques, services des pistes…

Vérifiez auprès de votre assureur si votre contrat d'assurance couvre les frais de secours.

Les contrats "Individuelle accident" jouent en général pour les sports courants. Vérifiez que le vôtre couvre le ou les sports d'hiver que vous voulez pratiquer.

Et les enfants ?

Ils sont quelquefois garantis dans le cadre de votre assurance chef de famille, mais ce n'est pas toujours le cas, surtout pour l'activité sportive. Vérifiez-le. Ils peuvent être garantis par une assurance extra-scolaire, souscrite à l'école en début d'année : c'est l'assurance 24 h/24 à la maison et en vacances. S'ils partent en classe de neige, ils bénéficient peut-être d'une assurance collective. Faites-vous préciser sa portée. Elle couvre généralement la responsabilité civile de chaque skieur. Vérifiez qu'elle prend suffisamment en charge les frais de secours.

PRÉVENTION DES ACCIDENTS

Chaque hiver, le ski alpin procure de grandes joies à ceux qui le pratiquent. La plupart des skieurs reviennent de la montagne en pleine forme et avec de très bons souvenirs. Mais attention ! la pratique du ski peut être à l'origine de nombreux accidents, souvent graves. Les accidents sont le plus souvent des chutes ou des collisions entre skieurs.

Ils ont pour causes principales : · la vitesse excessive ; · le manque de neige sur les pistes certaines années ; · l'encombrement des pistes à certaines périodes (vacances, week-ends) ; · la pratique de nouveaux types de glisse (surf des neiges).

La pratique du ski ou du surf, comme celle de tout autre sport, entraîne votre responsabilité. Une imprudence peut blesser, voire tuer et vous pouvez alors être poursuivi puis condamné pour blessure ou homicide involontaire.

Comme toutes les activités sportives, la pratique des différentes disciplines de glisse sur neige comporte des risques.

Il convient donc d'adopter un comportement prudent et responsable.

Quelques chiffres

• 2,43 accidents pour 1000 skieurs par jour pour la saison 2010.

• Près de 1 accident sur 10 est dû à une collision entre usagers des pistes. Le taux de traumatisme crânien augmente : 3,3% en 2010 contre 3,2% en 2009 et 1,8% en 2008.

• L'entorse du genou, conséquence d'une fixation mal réglée, est toujours la pathologie la plus fréquente en ski alpin (1/3 des accidents). On remarque en 2010 une augmentation d'une forme grave de l'entorse du genou : la rupture du ligament croisé antérieur (LCA), 15% des blessures en ski contre 12% en 2007.

• Le taux de port du casque chez les moins de 11 ans, efficace lors d'une collision, est en augmentation et a atteint 94,3% en 2010.

• La fracture de l'avant-bras et du poignet est la pathologie la plus fréquente en snowboard (près de 25 % des diagnostics). Seuls 15% portent des protections de poignets.

• Comme les autres années, la pratique de la luge présente un haut risque d'accident grave. En 2009-2010 on note un taux de traumatisme crânien de 7,5%, ainsi qu'un taux de blessure à la tête et au tronc de 31,8%, très élevés et en augmentation depuis 2 ans.

CONSEILS DE PREVENTION :

1 – Il convient de :

- Mettre un casque à vos enfants et de ne pas hésiter à en porter un également. Le taux de traumatisme crânien élevé lors des collisions frontales justifie le port du casque quel que soit l'âge.
- Faire régler les fixations à chaque séjour par un professionnel.

- Porter des protège-poignets (snowboarders).

- Éviter la pratique des miniskis pour les enfants et les débutants.

2 - Partir bien préparé :

Avant de skier, un peu d'entrainement.

Un mois avant de partir, préparez votre corps à l'effort du ski. Si vous ne pratiquez pas régulièrement un sport, faites un peu de gymnastique ou de jogging, travaillez vos chevilles, les muscles de vos cuisses, votre souplesse.

Une fois en vacances, prenez le matin un petit déjeuner complet. Ne sautez pas les repas du midi, buvez beaucoup d'eau car l'air sec de la montagne et l'effort déshydratent. Protégez-vous du froid et du soleil, notamment vos lèvres et votre visage.

3 - Les 10 commandements du parfait skieur :

1. Ne pas mettre autrui en danger ou lui porter préjudice par son comportement ou son matériel.

2. Adapter sa vitesse et son comportement à ses capacités personnelles ainsi qu'aux conditions générales du terrain et du temps, à l'état de la neige et à la densité du trafic.

3. Lorsque l'on est en amont, effectuer sa trajectoire de manière à préserver la sécurité des personnes en aval.

4. Le dépassement, par l'amont ou par l'aval, par la droite ou la gauche, etc. mais toujours de manière assez large pour prévenir les évolutions de celui que l'on dépasse.

5. Au croisement des pistes, s'assurer en examinant l'amont et l'aval que l'on peut s'engager sans danger pour autrui et pour soi-même.

6. Éviter de stationner dans les passages étroits ou sans visibilité et, en cas de chute, dégager la piste le plus rapidement possible.

7. En cas de remontée ou de descente à pied le long des pistes, utiliser le bord de la piste en prenant garde que le matériel ou sa propre personne ne constitue pas un danger pour autrui.

8. Tenir compte des conditions météorologiques, de l'état des pistes et de la neige. Et respecter le balisage et la signalisation.

9. Assister et donner l'alerte en cas d'accident. Et le cas échéant, se mettre à la disposition des secouristes.

10. S'identifier : toute personne témoin ou auteur d'un accident est tenue de faire connaître son identité auprès du service de secours et/ou des tiers.

Vous pratiquez le ski hors-piste

Le ski hors-piste est réservé à ceux qui ont une bonne maîtrise de la pratique du ski. Il est vivement recommandé de se faire accompagner par un professionnel de la montagne.

Parmi les principaux risques : l'avalanche.

Renseignez-vous auprès des services de sécurité des stations sur l'état du manteau neigeux et sur le risque local d'avalanches.

Les risques d'avalanches sont signalés :

- dans la station, par les drapeaux d'avalanches :

Danger d'avalanches localisées	**Danger d'avalanches généralisées**

- aux départs des remontées mécaniques et dans les gares d'arrivée

- Informez-vous toujours des conditions météo ;

- Ne partez en aucun cas si un risque d'avalanche est annoncé. Il existe dans chaque station une échelle de mesure indiquant l'intensité du risque d'avalanche (de 1 à 5) ;

- Suivez les recommandations données par les panneaux d'informations placés dans les stations en bas des remontées mécaniques ;

- Prévenez de votre départ, de votre trajet et destination, de l'heure prévue de votre retour ;

- Emportez une carte et un appareil de signalisation qui pourra faciliter votre recherche en cas d'accident (appareil de recherche de victimes d'avalanche (ARVA) ou ceinture émetteur agréée et fonctionnant sur la fréquence de 457Khz, appareils pouvant se louer en station) ;

- Munissez-vous également de quelques provisions (fruits secs, boissons) ;

- Ne partez jamais seul et mieux encore faites-vous accompagner par un professionnel de la montagne qui sera plus à même d'apprécier les risques ;

- Ne surestimez pas vos forces, ne partez pas si vous vous sentez fatigué ;

- Vérifiez que vous êtes couvert par votre assurance multirisques habitation pour la pratique du ski hors-piste. Dans le cas contraire, souscrivez une assurance spéciale ;

- Si vous pratiquez la randonnée à raquettes, pensez à ces mêmes risques d'avalanches.

La campagne de prévention des accidents de ski

Le Ministère des Sports et ses partenaires réunissent leurs moyens pour les saisons hivernales, afin de sensibiliser et rappeler aux pratiquants les différentes règles de conduite à adopter sur les pistes. Deux d'entre elles méritent une attention toute particulière « Maîtrisez votre vitesse » et « Faites attention aux skieurs en aval ». Des dépliants et des affiches sont édités à cette occasion et sont relayés par les partenaires de cette campagne.

S'informer :

Risques d'avalanches : 08.92.68.10.20 (0,34 €/mn d'un poste fixe)

http://www.avalanches.org (pour s'informer des risques d'avalanches sur l'ensemble du domaine skiable européen)

Prévisions météo : Consultez la météo par téléphone via les sites Internet où les applications mobiles proposés par les différents opérateurs.

www.avalanche-net.com

Le matériel

Choisissez un équipement adapté à votre niveau et à vos attentes.

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

Le réglage doit tenir compte de :

· votre sexe, votre taille,

· votre poids,

· votre niveau de compétence.

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

Révisez votre matériel :

· faites affûter les carres ;

· faites réparer les semelles ;

· faites régler les fixations.

Vols de skis

Il existe bien sûr des risques de vols ou d'échange. En général, les hôtels disposent de locaux spécialement aménagés. Assurez-vous qu'ils sont sûrs.

Si vos skis sont rangés dans le local relevant de l'exploitant, ils sont placés sous la responsabilité de l'hôtelier. En cas de perte ou de vol, celui-ci est tenu de vous indemniser (Code civil - art. 1949 à 1954).

En cas de litige, vous devez aller devant les tribunaux pour demander réparation du préjudice subi (prix des skis, location éventuelle d'une nouvelle paire pour la fin du séjour, etc.).

Les casques

Mettez un "vrai" casque, portant un marquage «CE», et mettez-en un aussi à vos enfants. Pour ces derniers, vérifiez que le casque est correctement positionné et bien attaché. Attention aux simples protections du cuir chevelu qui ne conviennent pas aux sports de glisse sur piste ! Lisez donc bien les affichages et informations données sur les linéaires avant d'effectuer vos achats. Bon à savoir : une notice d'information du fabricant doit accompagner le casque, avec des instructions d'emploi, de stockage, de nettoyage et d'entretien et d'autres données utiles sur les caractéristiques, les performances et les limites d'utilisation du produit.

Les remontées mécaniques

Les remontées mécaniques

A la suite des recommandations de la Commission des Clauses Abusives, le syndicat national des téléphériques et téléskis de France a recommandé à ses adhérents un dispositif de dédommagement en cas d'interruption du service.

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

⇒ soit par une prolongation de validité immédiate,

⇒ soit par un avoir en journée,

⇒ soit par un remboursement différé sur pièces justificatives.

En cas de perte ou de vol, les forfaits retrouvés sont recueillis par un service central dont le numéro de téléphone vous sera communiqué à la station.

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

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

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

Les cours de ski

Le titre de moniteur de ski est réservé aux personnes ayant le brevet d'État d'éducateur sportif du 1er degré (arrêté du 29.10.1982).

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

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

L'hébergement

A l'hôtel

Classement et tarifications

Le classement des hôtels

Un nouveau classement par étoiles des hébergements touristiques, allant de 1* à 5* et basé sur la qualité des équipements et des services délivrés, est en vigueur depuis la fin de l'année 2009. Ce classement n'est pas obligatoire : il est volontaire de la part des exploitants des établissements et, lorsqu'il est établi, est valable pour une durée désormais limitée à 5 ans.

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

Les hôtels de tourisme proposent des chambres meublées d'un bon confort et offrent des prestations annexes : petit déjeuner, ménage quotidien. Ils peuvent comporter un service de restauration.

Ne confondez pas ce classement, «officiel», reposant sur un référentiel de classement vérifié par un organisme de contrôle accrédité par le Cofrac, avec celui des guides touristiques, dont certains décernent également des étoiles.

Résidences de tourisme

À côté des hôtels de tourisme existent des «résidences de tourisme», qui peuvent être classées de une à cinq étoiles comme les autres hébergements touristiques.

Permanentes ou saisonnières, elles offrent, plus fréquemment à la semaine qu'à la journée, des studios ou appartements à plusieurs lits avec parfois un coin cuisine.

Ces résidences comprennent tout un ensemble de locations réparties en plusieurs unités avec des services communs.

Les prix

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

D'où l'intérêt de bien comparer les prix et les prestations.

Les hôteliers doivent afficher leurs prix : à la réception ; dans la chambre elle-même ; à l'extérieur de l'hôtel.

Cet affichage doit comprendre : les prix, taxes et service compris ; selon le cas : prix du petit déjeuner, de la demi-pension et de la pension correspondant à la chambre.

L'indication des prix doit comporter la mention "taxes et service compris".

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

A l'hôtel

La réservation

Réserver pour une courte durée, soit pour une nuit il peut suffire de réserver par téléphone, à condition d'arriver avant 19 heures ou d'avoir informé l'hôtelier d'une arrivée tardive.

Réserver pour une longue durée, soit pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite s'impose.

Comment faire ?

Demander d'abord par téléphone ou par écrit des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

Après avoir obtenu ces indications, écrire à l'hôtel pour confirmer cette réservation en n'omettant aucun détail relatif aux conditions de séjour et aux caractéristiques de la chambre telles que vous les souhaitez.

Demander à l'hôtelier de confirmer son accord sur toutes ces conditions par écrit.

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

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

En cas d'annulation

• Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial de l'hôtelier).

• Si l'hôtelier se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.

• En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès de l'hôtelier, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

A l'hôtel

Le séjour

Quelques règles de base régissent les relations entre l'hôtelier et ses clients.

L'arrivée

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée. En général, c'est 19 ou 20 heures, pour une réservation de courte durée, mais cela peut varier suivant les usages de l'hôtel.

Si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier, sinon il pourrait disposer de votre chambre après 19 heures. Dans le cas d'une réservation avec versement d'arrhes, l'hôtelier doit au moins attendre le lendemain jusqu'à 11 ou 12 heures pour louer votre chambre. La réservation étant ferme, il peut retenir sur les arrhes le prix de la nuit, si vous n'arrivez que le lendemain du jour fixé. Enfin, à l'arrivée, sauf accord de l'hôtelier, vous ne pouvez pas exiger d'occuper votre chambre avant 17 heures.

La chambre ne vous plaît pas.

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

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

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

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

Quelques bonnes questions

L'hôtelier peut-il refuser de recevoir

· Les enfants ?

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

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

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

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

· Les célibataires ?

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

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

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

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

· Les animaux ?

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

L'hôtelier peut-il vous imposer le petit-déjeuner ou la demi-pension (nuit + 1 repas) ?
Non car les tribunaux considèrent que cette pratique constitue une subordination de vente (article L. 122.1 du Code de la consommation), sanctionnée par une contravention de 5ème classe (1 500 €).

· Refuser de loger une troisième personne dans la même chambre ?

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

. En cas d'interruption de séjour ?

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

. En cas de prolongation du séjour ?

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

. En cas de rentrée tard à l'hôtel

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

Les assurances

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

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

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

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

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

Remettez dès votre arrivée vos objets de valeur à l'hôtelier. Demandez-lui un reçu en échange. En principe, il ne peut pas les refuser, sauf s'il s'agit d'objets encombrants, dangereux ou de valeur trop importante. Les pancartes apposées par certains hôteliers, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, **n'ont aucun fondement juridique**. Sachez que l'hôtelier est tenu de tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de sa part, vous pourrez demander une indemnité.

La fin du séjour

A quelle heure faut-il libérer sa chambre ?

En principe, en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec l'hôtelier.

La remise de note

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

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

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

La location d'un logement

Le contrat de location

L'information préalable du locataire sur les lieux loués

L'arrêté du 16 mai 1967 fait obligation au loueur, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au preneur éventuel un document sur lequel figurent :

- les coordonnées du propriétaire et de l'agence ;

- un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique). Ce descriptif doit être remis ou envoyé préalablement à la signature du contrat.

Le non-respect de ces obligations est sanctionné par des contraventions de 5ème classe (amende de 1 500 €). Vous pouvez donc porter plainte auprès du Procureur de la République du tribunal de grande instance du lieu où est située la location, ou vous adresser à la direction départementale de la protection des populations ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDPP ou DDCSPP).

Pour les meublés de tourisme, locations faisant l'objet d'un classement, le consommateur peut demander un état descriptif plus contraignant, conforme à l'arrêté du 2 août 2010 : accessibilité aux personnes handicapées, occupation partielle par le propriétaire ou d'autres locataires, description des pièces, etc.

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

Quel que soit le réseau de location, les descriptifs ne sont pas toujours rédigés avec toute la précision nécessaire, ce qui prive le locataire d'une information complète qui lui fera en plus défaut en cas de différend avec le loueur.

Le locataire doit donc toujours exiger un descriptif suffisamment précis avant la signature du contrat ou l'envoi d'un chèque au loueur : distance des commerces, charges éventuelles, ascenseur, etc. N'hésitez pas à demander des informations complémentaires, voire une photographie, beaucoup plus parlante qu'une longue description, etc.

La production de renseignements inexacts est sanctionnée par le décret n° 67-128 du 14 février 1967 (amende de 3 750 €) et par l'article L. 121 du Code de la consommation (pratiques commerciales trompeuses pouvant aller jusqu'à 37 500 € d'amende et/ou 2 ans de prison).

Le contrat

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

Les relations entre loueur et locataire sont réglées par des dispositions d'ordre civil, dont la contestation relève de la juridiction civile (tribunal d'instance ou de grande instance).

Le montant des loyers, la durée de location, la détermination des charges sont donc libres et résultent de la seule négociation. Un minimum de précautions s'impose aussi avant de s'engager. Faites-vous préciser les autres frais éventuels : commission d'agence, frais d'état des lieux, de nettoyage, etc.

La recommandation de la Commission des clauses abusives :

Le 1er juillet 1994, la Commission des clauses abusives a émis une recommandation, (publiée au BOCCRF du 27 octobre 94) sur les contrats de locations saisonnières.

Elle demande que les contrats proposés aux consommateurs soient imprimés en caractères suffisamment lisibles, et que soient éliminées des contrats certaines clauses, notamment celles qui :

- permettent au professionnel de modifier unilatéralement les conditions initiales du contrat, ou de résilier celui-ci en se contentant de rembourser les sommes versées et en excluant toute indemnité ;

- prévoient que, en cas de dédit du consommateur, celui-ci sera débiteur de la totalité du prix de location, sans mettre à la charge du professionnel une obligation équivalente.

Arrhes et acomptes

Les arrhes

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

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

Rappelons que depuis 1992 : "Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes" (article L. 114-1, 4è alinéa du Code de la consommation).

L'acompte

Lorsque les sommes versées ont été expressément stipulées comme un acompte par le contrat de location, cet acompte engage définitivement le loueur et le locataire. Ce dernier peut être obligé de verser la totalité du loyer en cas d'annulation.

En cas de contestation devant la juridiction civile, le locataire ne peut être dispensé de payer la totalité de la location que s'il démontre qu'il a été contraint de résilier pour cas de force majeure.

Si l'annulation vient du loueur, le locataire pourra obtenir, devant la juridiction civile, une indemnisation pour le préjudice moral (vacances gâchées) ou financier (débours supplémentaires) qui en résulterait.

La caution ou dépôt de garantie

Son montant n'est pas réglementé et les modalités de son versement relèvent des mêmes caractéristiques que celles reprises ci-dessus. Rien ne vous empêche de faire appliquer ces règles raisonnables par le loueur particulier, etc. À vous donc d'en discuter le montant, qui ne devrait pas excéder le montant du loyer. Demandez que le contrat précise le délai de remboursement de la caution.

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

Le Prix

Il est librement fixé par le bailleur.

Certains font varier le montant en fonction du nombre d'occupants. Si rien ne justifie une telle pratique, rien ne l'interdit non plus, car le prix n'est pas la contrepartie d'un service rendu, mais de la mise à disposition d'un logement. À noter que les locations meublées, saisonnières ou non, ne sont plus soumises à TVA. N'hésitez pas à faire jouer la concurrence ; il peut en effet exister des différences de prix sensibles, selon les locations, à qualité égale.

La commission

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

La location d'un logement

Les droits et les obligations

Le bailleur doit mettre à votre disposition un logement en bon état et conforme à la description. En fin de séjour, si aucun état des lieux n'a été effectué à l'entrée dans les lieux, il appartient au loueur d'apporter la preuve de la quantité, de la nature et du bon état des objets confiés.

Conseils

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

Les obligations du locataire

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

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

L'assurance

Votre assurance "habitation" contient une clause "responsabilité civile" qui doit couvrir votre responsabilité en cas de problème pendant votre location. Avant de partir, vérifiez votre contrat et il n'est pas inutile d'en emmener un double avec vous afin d'avoir tous les renseignements nécessaires. Vérifiez que vous êtes bien assuré contre les risques dont vous seriez présumé responsable (exemple : incendie, dégât des eaux, etc.).

Les litiges

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

Exemple : la location présente des caractéristiques qui n'ont pas été signalées dans le contrat initial, et qui en empêchent l'usage normal et paisible (exemple : proximité d'un chantier, d'un aéroport, installation électrique dangereuse, etc.).

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

Les publicités mensongères ou de nature à induire en erreur sont interdites (une petite annonce est considérée comme une publicité), que le loueur soit un professionnel ou un particulier. Toutes les mentions du texte publicitaire peuvent être concernées : la surface, l'état général du logement, sa situation géographique, etc.

La publicité mensongère est visée par les dispositions de l'article L. 121-1 du Code de la consommation (aujourd'hui, on parle de pratiques commerciales trompeuses). Le plaignant a la faculté de se constituer partie civile devant le tribunal correctionnel. S'il a subi un préjudice, des dommages et intérêts peuvent lui être attribués. En cas de recours devant la juridiction civile, le locataire de bonne foi obtiendra en règle générale une indemnisation pour le préjudice subi en raison de cette information erronée.

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

N'oubliez pas qu'une solution à l'amiable est toujours préférable à un procès !

- Ne vous contentez pas des informations fournies par des intermédiaires.

- Prenez contact directement avec le loueur et si possible allez visiter sur place. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, n'hésitez pas à demander une photo (si possible de l'intérieur et de l'extérieur de l'appartement).

- Vérifiez également certaines conditions de location : utilisation des équipements collectifs (tennis, piscine, parkings, etc.).

- Exigez du loueur, occasionnel ou professionnel, les documents écrits obligatoires imposés par la réglementation (descriptif et contrat).

- Ne versez rien plus de 6 mois à l'avance.

- Lisez attentivement le contrat de location ; il doit préciser le prix de la location en faisant apparaître clairement le montant des charges locatives (eau, gaz, électricité, ascenseur, etc.).

- Informez-vous auprès de votre assureur de la teneur des garanties "villégiature" contenues dans votre contrat multirisque habitation.

- Exigez un état des lieux à la remise de la location et à la sortie.

- Ne versez le solde du prix de la location qu'après avoir vérifié que la location correspond bien au descriptif qui vous en avait été fourni.

La restauration

Les restaurants

Les prix et l'affichage

Les prix pratiqués par les restaurants sont libres.

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

Vous devez trouver affichés :

- à l'extérieur :

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

- à l'intérieur :

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

- le prix net :

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

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

L'addition

Une note doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement.

Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies.

Vérifiez vos additions ! Les erreurs sont toujours possibles.

Il faut le savoir

- Le restaurateur ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (religion, race, état de santé, mœurs, etc.), ou en raison de la présence d'enfants (article 225.1 du Code pénal. Les sanctions sont : 2 ans de prison et/ou une amende de 30 000 €).
- En revanche, il a tout à fait le droit de compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition, bien sûr, que le prix du couvert pour les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.
- Le restaurateur n'est pas tenu d'accepter les animaux. S'il les accepte, il peut imposer la tenue en laisse dans la salle.
- Enfin, de nombreux restaurateurs proposent en semaine un menu "tarif réduit" qui disparaît souvent à 20 h 30. Ce menu ne peut vous être refusé que si cette précision d'heure ou de date est affichée à l'entrée du restaurant.

Vous pouvez

- refuser de déposer vos effets au vestiaire ;

- prendre un repas même si vous êtes seul et que le restaurant est bondé. Vous serez cependant, dans ce cas, contraint d'accepter la table que l'on vous proposera ;

- vous n'êtes pas obligé de commander de l'eau minérale ou du vin. Vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau : celle-ci est gratuite.

Le restaurateur doit

- remplacer un plat si vous estimez que celui qui vous a été proposé n'est pas frais, ou pas suffisamment chaud, etc. Vous pouvez, bien sûr, exiger la même chose pour le vin, notamment s'il est "bouchonné". En revanche, si un plat commandé ne vous convient pas, pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre ou non et de vous servir un autre plat. S'il vous oppose un refus, vous serez tenu néanmoins de payer la note ;

- servir des plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu : pas de limande sole servie pour de la sole, ni du surimi au crabe pour du véritable crabe, etc. ;

- vous rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un incident de service ;

- vous dédommager si vous avez été victime d'un problème quelconque par suite d'une négligence ou d'une faute du restaurateur ou de l'un de ses employés ;

- en cas de vol, par exemple, mais seulement si vous aviez confié vos vêtements au vestiaire de l'établissement, le restaurateur devra vous indemniser.

En cas d'anomalie grave –intoxication alimentaire notamment– contactez immédiatement la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction

départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDSCPP) en préfecture.

Ce service vérifie le respect des réglementations par les établissements de restauration.

Parmi les infractions les plus fréquemment constatées, celles relatives à la qualité des produits alimentaires viennent en tête :

- hygiène et conservation des aliments : denrées avec des dates limites de consommation dépassées, congélation illicite ou avec du matériel inadapté, non-respect des règles de température et/ou absence de thermomètre dans les réfrigérateurs ou les chambres froides ;

- fausses mentions valorisantes sur l'origine ("régional", "fermier"), le type de fabrication ("maison", "du chef") ou sur la nature même des produits (jambon pour de l'épaule).

Les cafés

La publicité des prix

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

Vous devez trouver affichés :

- à l'extérieur :

- la liste des boissons et denrées les plus courantes, avec leur contenance et leur prix toutes taxes et service compris, au comptoir et en salle (café noir, “demi pression”, bière en bouteilles, jus de fruit, soda, eau minérale, apéritif anisé, plat du jour, sandwich) ;

- à l'intérieur :

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

Les consommations

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

La note

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

Les droits et obligations du professionnel

Les cafetiers n'ont pas le droit :

- de refuser de vous servir un simple café en terrasse ;

- de vous apporter un demi-litre de bière si vous avez demandé un “demi”, car le “demi” français correspond à 25 cl (cette mesure est en fait le demi setier parisien) ;

- de refuser de changer votre consommation si celle qui vous a été proposée n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;

- de refuser de rembourser vos frais de teinturerie si vous avez été taché à cause du service ;

- de refuser de vous dédommager si vous avez été victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage par suite d'une négligence à l'occasion du service.

Les cafetiers ont le droit de vous refuser :

- de téléphoner sur leur téléphone privé ou professionnel (ce n'est pas un service obligatoire);

- d'accéder au téléphone et aux toilettes si vous ne consommez pas dans l'établissement ;

- le verre d'eau "gratuit".

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

La santé

La protection solaire

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

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

Les produits de protection solaire

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

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

Protection contre les rayons UVB

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

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

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

L'étiquetage des produits solaires

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

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

Le tableau ci-après précise les correspondances entre les catégories indiquées, les anciens et les nouveaux facteurs de protection solaire.

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

Protection contre les rayons UVA

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

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

L'utilisation des produits de protection solaire

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

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

Les lunettes de soleil

Les lunettes de soleil jouent un rôle essentiel dans la protection contre le rayonnement solaire que vous ayez des yeux fragiles ou pas, il vous est vivement conseillé d'en porter, à la mer comme à la montagne où la luminosité est particulièrement importante. Elles protègent les yeux de l'éblouissement, du rayonnement ultra-violet, limitant les risques de vieillissement de la cornée, le développement de la cataracte et de certaines maladies rétiniennes.

Le consommateur peut être désorienté pour choisir une paire de lunettes face à l'offre abondante proposée par les opticiens, pharmaciens, grands magasins et commerces ambulants.

Il doit avant tout vérifier que les lunettes de soleil soient conformes aux normes de sécurité et qu'elles soient adaptées aux conditions d'ensoleillement et d'utilisation

Les lunettes de soleil doivent être conformes à des règles de sécurité.

Règles de sécurité

- Les lunettes de soleil doivent être revêtues du marquage «CE» de façon visible, lisible et indélébile, sauf si les caractéristiques du produit ne permettent pas un marquage direct (dans le cas, le marquage « CE » doit figurer sur l'emballage).

- Etre accompagnées d'une notice d'information, rédigée en français, précisant entre autres les nom et adresse du fabricant et/ou de son mandataire établi dans un Etat de la Communauté européenne.

Sur chaque spécimen de lunettes, doit figurer l'indication de la classe de protection correspondant à la capacité de filtration des rayons solaires.

Selon la norme NF EN 1836, il existe cinq catégories classées selon une échelle de 0 à 4, selon le pourcentage de lumière filtrée :

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

Précisions importantes

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

Les discothèques et cabarets

Les prix des discothèques, cabarets et autres établissements etc. sont libres.

L'affichage des prix

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

- Billet d'entrée et, si le prix de celui-ci comprend une boisson;

- Une boisson sans alcool;

- Une boisson alcoolisée servie au verre;

- Une bouteille de whisky;

- Une bouteille de vodka ou de gin;

- Une bouteille de champagne.

Bon à savoir

L'accès ne peut être discriminant.

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

Le vestiaire obligatoire et payant, c'est interdit.

Le prix du vestiaire doit être affiché à l'intérieur de l'établissement.

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

Les déplacements

L'autoroute

Le péage

Prix

Le prix du péage fait l'objet d'un affichage obligatoire sur les bornes distributrices de ticket en entrée d'autoroute.

En pratique, les prix des différents parcours possibles sont affichés, par catégorie de véhicules (motos, fourgons, etc.), sur les distributeurs de tickets aux entrées d'autoroutes, ainsi que sur les cabines où s'effectue le paiement.

Le péage coûte autour de 0,13 € le kilomètre pour les voitures particulières. Il varie en fonction des caractéristiques du véhicule (moins cher pour les motos, plus cher pour les fourgons, etc.), et de l'attelage éventuel.

Catégorie I : Véhicules légers : Véhicules ou ensemble de véhicules d'une hauteur inférieure ou égale à 2 mètres.

Véhicules à 2 essieux aménagés pour le transport des personnes handicapées, quelle que soit leur hauteur (mention « handicapé » sur carte grise).

Exemples : voitures de type berline, coupé, cabriolet, break, monospace, la plupart des 4 x 4.

Catégorie II : Véhicules intermédiaires :

Véhicules ou ensembles de véhicules d'une hauteur supérieure à 2 mètres et inférieure à 3 mètres et d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

Exemples : fourgons, petits utilitaires, camping-cars, véhicules de classe 1 tractant une remorque ou une caravane dont la hauteur est comprise entre 2 et 3 mètres (indépendamment du chargement).

Catégorie V : les motos, side cars, chopers, etc.

Les sociétés d'autoroute ont développé la perception du péage par automates. Ces machines sont équipées de détecteurs de hauteur.

Si vous transportez un coffre de toit ou des objets sur une galerie, assurez-vous que vous êtes détectés dans la bonne classe (classe I pour les véhicules légers par exemple) ; idem pour les motos qui sont parfois cassées en I au lieu de V).

Si une telle erreur se produit, vous pouvez le signaler immédiatement à un employé du péage par l'intermédiaire de l'interphone situé sur la borne de paiement. Si vous ne vous en rendez pas compte immédiatement, vous pouvez contacter la société d'autoroute par courrier ou par internet.

Ces quelques erreurs sont généralement corrigées sans difficulté par les sociétés d'autoroutes et les remboursements sont traités très rapidement.

Les pauses

Le carburant

Les prix du carburant sont globalement plus élevés dans les stations d'autoroute, avec peu de différences entre les stations. En contrepartie, vous trouverez dans les stations-service, 24h/24 et 7j/7, une large panoplie de services dont certains sont gratuits (toilettes, espaces bébés, aires de jeux, coins pique-nique, gonfleurs pour pneumatiques, eau courante pour les radiateurs). Consultez les panneaux d'affichage implantés le long des autoroutes avant les stations-service.

Vous pouvez également trouver sur certaines autoroutes, un affichage des prix pratiqués dans les stations hors autoroute implantées dans un rayon de 10 km par rapport à chaque sortie. Cet affichage peut signaler les stations délivrant du carburant 24h/24 ou par automates à cartes bancaires. Dans ce cas, vous trouverez lors de votre sortie de l'autoroute une signalisation pour accéder à ces stations. Vous trouverez également le prix des carburants en consultant le site mis en place par le Gouvernement : http://www.prix-carburants.gouv.fr.

L'entretien du véhicule

Les stations-service sur autoroutes ne sont autorisées à pratiquer que des interventions simples telles que lavage, pose d'ampoules, remplacement d'essuie-glaces, de bougies et de courroies, vidange, réparations et changements de pneumatiques. Attention aux prestations qui vous sont conseillées. Il peut arriver que des professionnels peu scrupuleux vous proposent des prestations non justifiées par l'état du véhicule.

CONSEILS

- Vérifiez les niveaux avant votre départ (huile, batterie, liquide de frein, liquide de refroidissement, etc.) ainsi que l'état et la pression des pneumatiques ;

- Avant toute intervention, regardez attentivement l'affichage des prix des prestations et des fournitures, et exigez un devis (de nombreuses stations le proposent spontanément) surtout s'il s'agit d'opérations coûteuses, comme le remplacement d'un train de pneus.

La sécurité des enfants dans les véhicules

Les enfants de moins de 10 ans doivent être installés à l'arrière, dans des systèmes de retenue homologués adaptés à leur taille et à leur âge : lits-nacelles, sièges spéciaux, rehausseurs.

Même passé cet âge, ne les mettez pas à l'avant du véhicule et vérifiez qu'ils bouclent correctement leur ceinture de sécurité (obligation valable aussi pour les adultes, etc.).

Les aires de jeux

Les aires de jeux pour enfants permettent une détente bienvenue pour les plus petits et leur sécurité est considérée comme une priorité par les sociétés d'autoroute. Les équipements sont soumis à des réglementations concernant la sécurité.

Cependant restez attentifs ! Ces équipements sont exposés à des contraintes particulières (utilisation intensive, soleil, pluie, etc.), et peuvent compromettre la sécurité des enfants.

Des panneaux doivent indiquer que l'utilisation des aires de jeux doit rester sous la surveillance des parents et porter un numéro de téléphone joignable, en cas d'incident ou d'accident.

- Avant de permettre à vos enfants d'utiliser un toboggan, vérifiez l'état de la glissière, qu'elle soit en bois (attention aux échardes), en inox (les soudures s'usent rapidement, les rivets deviennent saillants, les glissières métalliques peuvent avoir été chauffées très fortement par le soleil et des cas de brûlures ont été signalés) ou en plastique (les parties cassées deviennent coupantes), et celui de l'aire de réception (présence de revêtement amortisseur, absence de souillures) ;

- Vérifiez que chaque jeu destiné aux enfants est bien délimité par une zone de sécurité (notamment, le sol de réception des jeux ne doit être ni en bitume ni en pierraille).

- Vérifiez aussi le bon état des jeux. Et surtout, ne laissez jamais un enfant sans surveillance, ni jouer avec un jeu qui ne corresponde pas à son âge (chaque jeu ou aire de jeux est muni d'un panneau indiquant la tranche d'âge autorisée et il vous appartient de le vérifier).

Se restaurer

Les établissements présents sur les aires des autoroutes sont soumis aux règles générales relatives à l'information et à la sécurité du consommateur : affichage ou étiquetage des prix, loyauté des publicités, respect des dates limites de consommation des denrées alimentaires préemballées, respect des températures réglementaires de conservation, respect des règles d'hygiène.

Ils peuvent présenter des plats et des vins typiques des régions traversées. L'abus d'alcool est dangereux pour la conduite et la santé.

- Assurez-vous que les produits frais présentent un bon aspect de fraîcheur et que les dates limites ne sont pas dépassées ;

- Évitez la consommation d'une denrée fragile (pâtisserie, salade, sandwich, etc.) plusieurs heures après l'achat si vous n'êtes pas équipés d'un système de maintien au frais (glacière, sac isotherme, etc.).

La panne

Une réglementation particulière s'applique aux autoroutes et aux routes express.

Un dépannage ne peut être effectué qu'à la suite d'un appel à partir d'une borne SOS. Lorsque vous appelez à partir de ces bornes, vous êtes en communication avec la société d'autoroutes. Indiquez avec précision où se trouve le véhicule, sa marque, son immatriculation et décrivez la panne. Une entreprise de dépannage agréée viendra vous dépanner.

Rappel : depuis 2008, le triangle de pré-signalisation et le gilet de sécurité sont obligatoires en France à bord de tout véhicule pour améliorer la sécurité des automobilistes, particulièrement en situation d'arrêt d'urgence.

Les triangles de pré-signalisation doivent être homologués. Les gilets de sécurité doivent être fluorescents, comporter un marquage « CE » ainsi qu'une référence à l'une des deux normes applicables (EN 471 ou EN 1150).

Attention : les règles sont différentes selon les pays au sein même de l'UE : renseignez-vous avant de partir.

Placez le véhicule sur la bande d'arrêt d'urgence, le plus à droite possible et signalez sa présence (triangle de pré signalisation obligatoire et feux de détresse) ;

Avant de sortir du véhicule immobilisé, mettez votre gilet de sécurité; - Ne restez pas vous-même sur la bande d'arrêt d'urgence, même à l'intérieur du véhicule : placez-vous derrière la glissière, suffisamment en amont ;

Utilisez exclusivement les bornes d'appel d'urgence pour appeler les secours : surtout ne pas le faire à l'aide d'un téléphone portable. Ces bornes sont géo localisées et permettent de vous situer plus rapidement. Dans tous les cas, indiquez le plus précisément possible le numéro de l'autoroute où vous vous trouvez, le sens de circulation, le point kilométrique, et si possible la nature de la panne.

Le dépannage

Seules peuvent intervenir, sur les autoroutes ou routes express, les entreprises agréées.

Pour obtenir cet agrément les dépanneurs doivent satisfaire à certaines conditions :

- disposer d'un garage à proximité des accès desservant l'autoroute ;

- assurer une permanence téléphonique 24h/24 ;

- disposer d'un matériel suffisant pour évacuer le véhicule et ses occupants ;

- disposer d'un personnel qualifié en matière de dépannage et de remorquage ;

- être en mesure d'assurer dans de bonnes conditions l'accueil et l'orientation de l'automobiliste (local d'attente, poste téléphonique, démarches auprès de l'assistance, le cas échéant recherche d'un taxi, d'un hôtel, etc.).

Cet agrément peut être suspendu, voire définitivement retiré, en cas de plaintes ou quand la société effectue un nombre trop faible de dépannages sur place.

Le dépanneur doit arriver sur les lieux dans les trente minutes qui suivent l'appel à la borne d'urgence.

Si le dépannage doit durer plus de 30 minutes, le véhicule doit être évacué :

- soit vers l'aire de stationnement la plus proche pour permettre la réparation ;

- soit vers l'atelier du dépanneur ;

- soit vers tout autre lieu à la demande de l'usager.

Les tarifs

Les tarifs des dépanneurs sont réglementés. Ils sont fixés chaque année par un arrêté du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

On distingue 4 types d'interventions possibles :

- Déplacement du véhicule d'intervention et réparation d'une durée de 30 minutes

Prix : 122,84 € TTC quel que soit le PTAC* du véhicule

- Remorquage du véhicule et dépannage sur une aire de repos

L'intervention comprend : le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé vers une aire de repos, la réparation d'une durée de 30 minutes sur cette aire de repos.

Prix : 122,84 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonnes et 151,90 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est compris entre 1,8 et 3,5 tonnes

- Remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier du dépanneur

L'intervention comprend : le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage du dépanneur.
Prix : 122,84 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8tonne et 151,90 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est compris entre 1,8 et 3,5 tonnes

- Remorquage du véhicule vers un lieu choisi par l'automobiliste

L'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation du véhicule, le remorquage vers un lieu choisi par l'automobiliste dans la limite de 5 km après la sortie de l'autoroute.
Prix : 122,84 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonnes et 151,90 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est compris entre 1,8 et 3,5 tonnes

*PTAC : poids total autorisé en charge.

Attention : Les tarifs applicables au dépannage-remorquage des véhicules à partir de 3,5 tonnes sont libres. Les dépanneurs habilités à intervenir sont des dépanneurs Poids Lourds. Ils pratiquent les tarifs Poids Lourds, qui sont plus élevés que ceux qui sont encadrés par arrêté ministériel pour les Véhicules Légers.

Le forfait de base s'applique pour les missions confiées au dépanneur, la main courante des centres de secours faisant foi, du lundi au vendredi, entre 8h et 18h.

Le forfait majoré (forfait de base majoré de 50%) s'applique du lundi au vendredi, entre 18h et 8h, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés.

Toutes les prestations n'entrant pas dans le cadre du forfait sont soumises à facturation supplémentaire : fourniture éventuelle de pièces ; temps de main d'œuvre supplémentaire à la demi-heure incluse dans le forfait (pour réparation sur place) ; remorquage au-delà des 5 km après la sortie d'autoroute la plus proche du lieu de la panne (sauf dans le cas où le véhicule est remorqué jusqu'au garage du dépanneur).

Pour ces prestations, les tarifs sont libres. Vous avez donc intérêt à vous renseigner sur les prix pratiqués.

Les entreprises sont tenues d'afficher leurs tarifs de dépannage (forfaits, suppléments) de manière visible et lisible dans le véhicule d'intervention. Elles ont également l'obligation de fournir au consommateur une facture détaillant les prestations réalisées.

En cas de litige

À qui s'adresser ?

En cas de litige adressez-vous à la DGCCRF qui a mis en place un réseau spécifique de contrôle pour l'ensemble des prestations réalisées sur les autoroutes :

DGCCRF

Service National des Enquêtes

Cellule Nationale des Contrôles sur Autoroutes

59, boulevard Vincent AURIOL

Télédoc 032

75703 PARIS cedex 13

e-mail : sne@dgccrf.finances.gouv.fr

De leur côté, les sociétés concessionnaires d'autoroutes ont mis en place un système d'information sur le site : www.autoroutes.fr

Pour consulter les tarifs des péages, connectez-vous sur le site : http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Secteur-Routier,1404-.html

La location de véhicules

La location d'une voiture ou d'un véhicule utilitaire se révèle généralement une opération simple. Cependant des difficultés peuvent survenir à tout moment de la location. C'est pourquoi, le consommateur doit être attentif et vigilant.
Il doit être informé des différentes modalités prévues par le contrat de location notamment sur les prix. Une lecture minutieuse du contrat de location est donc recommandée. La vérification de l'état du véhicule lors de sa prise en main s'impose afin d'éviter tout litige lors de sa restitution.

Il s'agit ici de location de véhicules sans chauffeur pour une durée indéterminée ou inférieure ou égale à 6 mois et la location pour une durée supérieure à 6 mois, avec ou sans kilométrage. Seuls sont concernés les particuliers pour leurs besoins non professionnels.

Quant aux véhicules concernés, il s'agit des véhicules terrestres à moteur, particuliers ou utilitaires, de moins de 3 500 kg de poids total en charge autorisée, permettant le transport de personnes ou de marchandises. Cet ensemble comprend les motocycles et les camping-cars.

Avant la location

- **Les obligations du loueur**

L'information sur les prix

Le loueur est tenu à des obligations d'information sur les prix.
Dans les bureaux de l'agence de location, un tableau d'affichage doit indiquer de manière lisible et visible les prix toutes taxes comprises des prestations les plus couramment pratiquées pour chaque catégorie de véhicule offert.

Doivent être indiqués :

- les prix unitaires toutes taxes comprises de tous les éléments de la prestation : au kilomètre, au temps ;
- les prix toutes taxes comprises des prestations annexes offertes par le loueur ;
- les prix toutes taxes comprises des prestations forfaitaires proposées ;
- les prix toutes taxes comprises des options d'assurance proposées et, pour l'ensemble des garanties, leurs exclusions, le montant des franchises et le coût de leur rachat ;
- les frais dont le locataire doit, le cas échéant, assurer directement le débours ;
- les conditions applicables en cas de restitution du véhicule au-delà du délai de retour prévu ;
- le montant du dépôt de garantie, les conditions de sa restitution et les conditions de dispense du versement du dépôt ;
- les avances sur location exigées ;
- les conditions d'âge ou d'ancienneté du permis de conduire ;
- les obligations, outre celles résultant des garanties légales, auxquelles s'engage le loueur en matière d'entretien, réparation, assistance et remplacement du véhicule en cas d'incident ou d'accident, ainsi que les éventuelles limitations de sa responsabilité contractuelle ;
- le cas échéant, toute autre condition de délivrance de la prestation.

Ces informations sont indiquées également sur des dépliants disposés de sorte que le consommateur puisse les retirer librement dans les locaux de réception de la clientèle.

Le contrat

Le loueur doit remettre au locataire un contrat qui définit les conditions d'usage du véhicule, la durée et le coût de la location.

Le contrat doit être rédigé au moins en 2 exemplaires pour être conservé par chacune des parties après signature.

Il est important de lire attentivement le contrat avant de le signer. Si le locataire le souhaite, il peut emporter le contrat afin de l'examiner avec plus d'attention, le loueur n'a pas le droit de le lui refuser.

Le contrat doit comporter les informations suivantes :

- sur le loueur : l'identité ou la raison sociale, l'adresse ;
- sur le locataire : son nom, prénom, lieu et date de naissance, domicile, n° du permis de conduire ;
- sur le ou les conducteurs autres que le locataire : nom, prénom, lieu et date de naissance, domicile, n° de permis de conduire ;
- sur le véhicule: marque, type, n° d'immatriculation, kilométrages ;
- la date, le lieu et l'heure de départ ;
- le coût de la location ;
- le montant des franchises (cf. § L'assurance).

Si vous relevez une clause qui vous paraît abusive, vous pouvez le signaler à la Commission des Clauses Abusives (59, boulevard Vincent Auriol, télédoc 023 -75703 Paris Cedex 13, téléphone 01 44 87 17 17).

La fiche d'état du véhicule

Elle peut être intégrée au contrat de location ou constituer un document à part. Ce document permet d'établir l'état du véhicule tant au départ qu'au retour. Elle est signée par les 2 parties au départ et au retour du véhicule.

Les autres obligations

Les obligations du loueur résultent des dispositions du Code civil relatives au contrat de location en général.

- **Les obligations du locataire**

Le locataire doit remplir certaines conditions :

- être âgé de plus de 21 ans ; cependant tous les loueurs n'appliquent pas les mêmes conditions d'âge, le locataire doit donc se renseigner auprès de l'agence sélectionnée ;
- posséder un permis de conduire valide depuis plus d'un an ;
- présenter tous documents justifiant son identité et son domicile ;
- disposer d'un moyen de paiement personnel: le locataire est le payeur.

Les conditions financières

Au départ de la location, le loueur peut demander une avance sur location et un dépôt de garantie destiné à s'assurer du retour du véhicule.

- **Le dépôt de garantie**

Le dépôt de garantie est destiné à couvrir les dommages qui peuvent survenir en cours de location et les éventuels compléments de facturation. Le dépôt est le plus souvent d'un montant égal à celui de la franchise non rachetable.

- **L'avance sur location**

L'avance sur location garantit le règlement de la location. Elle n'est pas systématique. Dans le cas où le locataire présente sa carte bancaire, le loueur peut dispenser le locataire de verser une avance sur location. Avec la carte bancaire, le loueur peut faire un contrôle en demandant une autorisation de paiement pour un montant déterminé. C'est un moyen pour lui de vérifier la solvabilité du locataire.

La question de l'assurance

Mise à part l'assurance en responsabilité civile, qui est souscrite obligatoirement par le loueur et dont le coût est incorporé aux prix de base, les pratiques sont diverses.
Les entreprises assurent ou auto-assurent le risque "dommage aux véhicules", en intégrant ou non le coût dans le prix de base. En outre, des options supplémentaires peuvent être proposées (personnes transportées, bagages, capital décès, etc.).

Toutes les assurances, qu'elles soient incorporées à la prestation de base ou offertes en option, doivent être portées à la connaissance du consommateur les garanties comprises ainsi que leurs exclusions (dégâts parties hautes), le montant des franchises et le coût de rachat de ces franchises.

- **En cas d'accident**

Les responsabilités encourues par le locataire diffèrent considérablement d'un contrat à l'autre.

Il est donc essentiel de porter attention aux garanties ou exclusions du contrat. Plusieurs cas de figure se présentent :

I - Le locataire n'a pas souscrit d'assurance facultative

1) Lorsque la responsabilité de l'accident incombe à un autre automobiliste, c'est l'assurance du responsable qui prend en charge l'ensemble des dommages corporels et matériels.

2) Quand le locataire cause un dommage à autrui (passager du véhicule, autre véhicule, piéton, etc.), l'assurance de responsabilité civile toujours incluse dans le prix de location, couvre le locataire pour tous les dommages matériels ou corporels subis par ces personnes sans exclusion possible. Mais elle ne couvre ni les dommages au véhicule loué, ni ceux que le locataire subirait lui-même.

3) Lorsque le véhicule loué est endommagé du fait du locataire, les règles ne sont pas uniformes : c'est le contrat de location qui fixe les conditions dans lesquelles la responsabilité du locataire pourrait être engagée.

Le contrat ne prévoit pas de franchise en cas de sinistre :

- le locataire doit indemniser intégralement le loueur ;
- le locataire doit financer le coût total des réparations, voire, payer la valeur vénale du véhicule détruit ou volé ;

Le contrat prévoit une franchise :

- le montant de la franchise varie en fonction de la catégorie du véhicule ;
- il est possible de la réduire en souscrivant l'assurance facultative.

II – Le locataire a souscrit une assurance facultative

Elle couvre le locataire en cas de dommages au véhicule.
Elle est parfois couplée avec l'assurance contre le vol.

Le locataire est responsable dans la limite de la franchise qui est alors réduite par rapport au cas I (assurance facultative non souscrite), et qui est souvent appelée "rachat de franchise" ou "réduction de franchise".

Depuis 1993, il n'est plus possible de racheter totalement la franchise.

Enfin, les documents des loueurs peuvent comporter des abréviations dérivées de termes anglais :

- CDW (Collision Damage Waiver) : garantie permettant le rachat partiel de la franchise "dommage" en cas d'accident ; appelée également "suppression de franchise" ou "garantie responsabilité réduite en cas de dommages".
- TP (Theft Protection) ou YW (Theft Waiver) : garantie permettant le rachat partiel de la franchise "vol".
- Super TP : proposée par certains loueurs seulement, offre dans certaines conditions une réduction ou un rachat total de al franchise vol.
- PAI (Personal Accident and Baggage Insurance) : assurance aux personnes transportées et assistance ; appelée aussi "garantie pour dommages corporels au conducteur et/ou passagers, assistance médicale et technique".

- **Rappel de quelques définitions**

Franchise : somme restant à la charge du locataire en cas de dommage au véhicule ou de vol, à moins qu'il n'ait souscrit volontairement une garantie pour le rachat partiel de cette franchise (le rachat total n'est jamais possible).

Rachat de franchise (ou réduction de franchise) : assurance complémentaire et facultative qui couvre partiellement le montant de la franchise.

Franchise non rachetable (ou franchise réduite) : franchise restant à la charge du locataire, alors même qu'il aurait souscrit un rachat de franchise.

Le paiement

Le paiement de la facture, ou de son solde, se fait lors de la clôture du contrat de location.

Au retour du véhicule, le paiement définitif de la location sera établi en tenant compte de différents éléments éventuels : prolongation de la location, suppléments divers, frais de carburant si le locataire n'effectue pas le plein lui-même.

Normalement les loueurs doivent accepter tout moyen de paiement, mais en règle générale ils préfèrent être réglés par carte bancaire. La carte bancaire permet d'alléger les opérations administratives (identité, domicile, solvabilité du futur locataire) préalables à l'ouverture d'un contrat.

Compte tenu de la valeur important du véhicule, les loueurs ont l'habitude de demander le paiement par carte bancaire. Dans le cas d'une location de courte durée, les loueurs demandent fréquemment la production d'une carte bancaire qui fait l'objet d'une prise d'empreinte au titre de la garantie de paiement, celui-ci n'intervenant qu'au retour du véhicule. Cette pratique est limitée au cas où le client n'a pas réservé sa location et se présente pour un départ immédiat.

Cependant, pour le client ayant réservé une location à échéance de quelques heures ou de quelques jours, le loueur a la possibilité de faire les vérifications relatives à son identité et à son domicile. Le client peut verser une caution à l'aide d'un autre moyen de paiement (espèces ou chèque).

Remarque
Des litiges peuvent se présenter comme par exemple :

- le paiement débité par la banque est supérieur au strict montant de la location ;
- le locataire conteste l'excédent facturé (réparation du véhicule par exemple).

Ces litiges se règleront entre le loueur et le locataire selon les règles de droit commun.

A la prise de possession du véhicule

Lors de la prise de possession du véhicule, plusieurs incidents peuvent arriver.

Si le modèle de véhicule réservé n'est pas disponible, le client peut exiger qu'un autre modèle soit mis à sa disposition sans majoration de tarif, même si le modèle disponible est d'une catégorie supérieure.

A l'inverse, si le véhicule est d'une catégorie inférieure, le prix correspondant à ce modèle peut être exigé.

Si le véhicule ne répond pas aux exigences prévues au contrat (quatre portes, boîte automatique, etc.), le client peut refuser tout modèle de remplacement et la réservation peut être annulée. Si cette défaillance a causé un préjudice, un dédommagement peut être demandé. A défaut d'accord amiable, seul le juge civil est compétent pour apprécier le montant de ce dédommagement.

Si le véhicule présente des dégâts (rayures, chocs, etc.), il est indispensable de vérifier le véhicule avant sa prise de possession, et de faire noter sur tous les exemplaires du contrat et/ou sur la fiche d'état du véhicule, les dégâts constatés. Faute de quoi, la responsabilité en sera supportée au moment de la restitution du véhicule.

Pendant la location

Le loueur doit remettre au locataire une voiture qui fonctionne bien et exempte de vices. Il doit assurer les grosses réparations qui s'imposent durant la location. Le locataire doit effectuer l'entretien courant : niveau d'huile, d'eau, pression des pneus. Il est responsable des dégradations du véhicule à moins qu'il n'apporte la preuve qu'elles ont eues lieu sans sa faute.

Si le véhicule fonctionne mal, le locataire peut demander un véhicule de remplacement ; s'il a engagé des frais de réparation et/ou de dépannage, il devra être remboursé. En cas de panne, il est conseillé de n'engager aucune réparation avant d'avoir pris des instructions auprès du loueur ; certains contrats indiquent la marche à suivre. S'il n'a pas été possible de contacter l'agence et que des frais de réparation aient été engagés, le locataire doit en demander le remboursement.

La restitution du véhicule

- **Le véhicule est rendu après la date convenue**

Tout professionnel doit faire connaître les conditions applicables en cas de restitution du véhicule au- delà du délai de retour prévu. Il faut donc se reporter au contrat. Le plus souvent, la 1ère heure est neutralisée. La journée entière est due, passé ce délai.

- **Les bureaux de l'agence sont fermés**

Le locataire reste responsable jusqu'à la remise des clés et des papiers en main propre. Certains loueurs interdisent de laisser la voiture sur le parking de l'agence. Le véhicule est laissé sur le parking : le locataire est responsable des dégradations subies, il laisse aussi à la discrétion du loueur le soin de chiffrer le kilométrage parcouru et la quantité d'essence manquante.

- **Des dégradations sont constatées**

A la restitution, le véhicule doit être en l'état où il a été confié, excepté ce qui aura été dégradé par vétusté ou force majeure.

- **Facturation de l'essence plus chère que les stations-services**

Souvent les contrats prévoient que le véhicule est délivré le réservoir plein et qu'en fin de location le locataire assumera le coût de l'essence manquante. Le locataire peut alors découvrir sur sa facture que l'essence lui est facturée à un prix supérieur, voire largement supérieur aux prix de la distribution locale. Certains facturent même, en sus de la quantité d'essence manquante, un "service essence".

Les prix étant libres, il n'y a là rien d'illégal, à condition toutefois que le prix pratiqué figure dans le tarif porté à la connaissance de la clientèle.

Photographie : Fotolia