

**TEMPS FORTS**



# GUIDE 2017 DES VACANCES À LA NEIGE

Les conseils de la DGCCRF



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

DG CCRF

Direction générale de la  
concurrence, de la consommation  
et de la répression des fraudes



## Les contrôles de la DGCCRF

Pour assurer la sécurité des consommateurs, la DGCCRF 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 également 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 2016, 6 246 actions de contrôle ont été ainsi réalisées dans 1 621 établissements. Elles ont donné lieu à la constatation de 1 090 avertissements, 210 suites administratives et 125 suites pénales.

Par rapport à l'ensemble des vérifications effectuées, le taux infractionnel s'élève en 2016 à 24,90 % contre 22,49 % en 2015.



### ◀ Le ski

Sécurité .....	4
Matériel.....	7
Remontées mécaniques .....	8



### ◀ L'hébergement

Hôtel - Classement et tarifications .....	10
Location saisonnière.....	14



### ◀ La restauration

Restaurants.....	18
Cafés.....	20
Manger sur le pouce.....	21



### ◀ La santé

Protection solaire .....	24
Lunettes de soleil.....	26



### ◀ Les discothèques et cabarets ..... 28



### ◀ Les déplacements

Louer un véhicule .....	30
Autoroute .....	34
En cas de panne.....	36



## Le ski

Sécurité  
Matériel  
Remontées mécaniques



# Sécurité



## Partir bien assuré

Partez confiant à l'assaut des pistes, mais pensez à votre assurance, etc. 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 indemniserait 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, etc.

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.

## Conseils de prévention

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.

### Partir bien préparé

Avant de skier, un peu d'entraînement.

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.

### 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, 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 et aux départs des remontées mécaniques et dans les gares d'arrivée.

Danger d'avalanches localisées	Danger d'avalanches généralisées
	

- 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 (0,35 €/mn d'un poste fixe) [www.avalanches.org](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](http://www.avalanche-net.com)

# 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).

### Réviser 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 - articles 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.



# 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

Hôtel  
Location saisonnière



# Hôtel



## Classement & tarifications

### • Le classement des hôtels

Les hôtels sont classés en catégories (les étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le classement n'est pas obligatoire mais lorsqu'il existe, il est signalé par des panonceaux rouges.

Seuls les hôtels classés peuvent prétendre à l'appellation « hôtels de tourisme ». Jusqu'à présent, les normes de classement des hôtels comprenaient six catégories : de zéro à quatre étoiles (dont une catégorie quatre étoiles luxe). Depuis le 1er octobre 2009, de nouvelles normes, plus exigeantes, sont applicables (arrêté du 22 décembre 2008, qui comporte cinq catégories : de une étoile à cinq étoiles). Ce nouveau classement est désormais valable pour une durée limitée à 5 ans.

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

### • Tarifications, les prix

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

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

- le prix pratiqué d'une nuitée en chambre double. Il s'agit du prix pratiqué effectivement pour la nuit à venir en cas de réservation à la réception. L'hôtelier peut aussi à la place indiquer le prix d'un forfait pour les prochaines nuitées ou toute période plus longue ;
- l'information selon laquelle un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, celle selon laquelle une connexion à l'internet est accessible ou non depuis les chambres et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de la prestation d'hébergement ;
- les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

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

## La réservation

### • Réserver pour une courte durée

Pour une nuit, il peut suffire de réserver par téléphone ou par mail, à condition d'arriver avant 19 heures ou d'avoir informé l'hôtelier d'une arrivée tardive.

### • Réserver pour une longue durée

Pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite est recommandée après avoir demandé au préalable par téléphone ou par écrit / mail des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

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

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

- **En cas d'annulation**

- Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial de l'hôtelier).
- Si l'hôtelier se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.
- En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès de l'hôtelier, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

Par précaution, il convient de toujours consulter les conditions générales de vente de l'établissement.

## Le séjour

- **L'arrivée**

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée.

Toutefois, si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier, sinon il pourrait disposer de votre chambre après 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.

Les horaires cités ci-avant sont les plus fréquemment pratiqués mais il convient se reporter aux conditions générales de vente de chaque établissement afin de les vérifier (site internet, documentation papier, etc.).

- **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).

## L'hôtelier peut-il refuser de recevoir...

- **Les enfants ?**

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

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



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

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

- **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, - 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...

- **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.

- **Prolonger le séjour**

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

- **Rentrer 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

- **En cas de vol**

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

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

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

- **En cas d'incendie, fuite d'eau...**

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).

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 oeuvre 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

En principe, il faut libérer la chambre 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.

- **A noter**

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

### En cas de litiges

- **Dans un premier temps**, une démarche « amiable » auprès du professionnel est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;
- **Dans un second temps**, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : consulter la Fiche pratique « **Litiges de consommation courante** ».

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



# Location saisonnière



## L'information préalable du locataire

Préalablement à la signature du contrat, le loueur a obligation, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au preneur éventuel un document sur lequel figurent :

- les coordonnées du propriétaire et de l'agence ;
- un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique).

## Le contrat

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

### • A noter

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 de l'arrêté du 16 mai 1967 (remise d'un état descriptif préalable) leur sont applicables.

## Arrhes & 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).

### • A noter :

« Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes » (article L. 114-1, 4<sup>e</sup> 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 et les modalités de son versement ne sont pas réglementés.
- le montant est négociable et ne devrait pas excéder le montant du loyer.
- Le contrat précise le délai de remboursement de la caution.

- **A noter**

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.

- **A noter**

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.

### 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.
- **Quelques conseils**
    - Exigez un descriptif suffisamment précis avant la signature du contrat ou l'envoi d'un chèque au loueur : distance des commerces, charges éventuelles, ascenseur, etc.
    - N'hésitez pas à demander des informations complémentaires, voire des photographies.
    - Faites toujours un état des lieux (état des papiers peints, moquettes, literies, etc.) à l'entrée et à la sortie, si possible contradictoirement.
    - Pensez également à relever les compteurs à l'entrée et à la sortie des lieux.
    - Vérifiez l'inventaire écrit qui vous a été remis et qui doit indiquer de façon précise : meubles, literie, vaisselle, objets, etc.

**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.

### 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.

- **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 (incendie, dégât des eaux, etc.).



- **En cas de litiges**

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

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

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

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.

- **Dans un premier temps**, une démarche « amiable » auprès du professionnel (ou du loueur pour une location saisonnière) est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;
- **Dans un second temps**, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : consulter la Fiche pratique « **Litiges de consommation courante** ».

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



## La restauration

Restaurants  
Cafés  
Manger sur le pouce



# 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 :

- **A 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).

- **A 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.

### 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 30 000 € d'amende).
- 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).



# Cafés



Les cafetiers accueillent leur clientèle soit au comptoir ou en salle, en terrasse et proposent des boissons courantes : café noir, « demi pression », bière en bouteilles, jus de fruit, soda, eau minérale, apéritif anisé, plat du jour, sandwich.

## La publicité des prix

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

### Vous devez trouver affichés :

- **A 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).

- **A 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.

# Manger sur le pouce



Les « cabanes » ou camions aménagés, marchés de plein air, glaciers ou autres marchands sauront satisfaire une petite faim.

## Les produits frais en général

Si une température élevée ne pose aucun problème pour certains produits, elle peut engendrer des problèmes de santé d'autant plus graves que les personnes qui les ingèrent sont fragiles (enfants, personnes âgées, malades, etc.).

Les pralines, bonbons, risquent tout au plus de fondre ou de coller aux doigts. Par contre, tous les produits composés à partir d'œufs, de crème fraîche et tous les ingrédients qui se dégradent du fait de l'élévation de la température doivent respecter des conditions strictes de conservation. Entrent dans cette catégorie de produits à risque les crèmes glacées, les glaces, les sorbets, les pâtisseries de type « beignets fourrés à la crème », etc.

Une consommation rapide après l'achat est donc conseillée. La conservation dans une glacière est possible, mais il faut être vigilant - la glacière présentant des garanties de fraîcheur aléatoires selon les marques et les modes de réfrigération choisis.

La recongélation d'un produit décongelé est formellement déconseillée.

La DGCCRF effectue des contrôles chez les marchands ambulants, qui portent tant sur la qualité et l'étiquetage des produits mis en vente, sur les huiles de frites utilisées, les bonnes pratiques d'hygiène, que sur les matériels permettant la fabrication et la conservation de ces aliments.

Soyez vigilants. N'hésitez pas à prévenir la direction départementale de la protection des populations ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations en préfecture (DDPP ou DDCSPP) de votre lieu de séjour, si vous constatez des anomalies dans la vente des produits frais.

## Les glaces

Elles se répartissent en trois grandes catégories : les sorbets, les crèmes glacées et les glaces.

Tous ces produits sont soumis à la réglementation générale applicable aux denrées alimentaires, en matière d'hygiène, d'étiquetage, d'emploi d'additifs et d'arômes alimentaires.



Le Code des pratiques loyales des glaces alimentaires établi par le Syndicat des Fabricants Industriels de Glaces et la Confédération Nationale des Glaciers de France, définit une série de dénominations de vente, en subordonnant leur utilisation au respect d'exigences de composition selon les produits concernés : la glace, la glace au lait, la glace aux œufs, la crème glacée, la glace au(x) fruit(s), la glace à l'eau au(x) fruit(s), le glaçon au(x) fruit(s), le sorbet au(x) fruit(s), le sorbet au(x) légume(s), le sorbet plein fruit, le sorbet à l'alcool, le sorbet aux épices, le sorbet aux plantes. La dénomination de vente de tous ces produits est suivie du nom du fruit, de l'alcool ou de la plante qui les composent (ex. : « sorbet à la pomme et au cassis » ou « glace à la violette »).

Le Code prévoit des teneurs minimales à respecter pour certains ingrédients (matières grasses laitières, œufs, fruits, légumes, extrait sec du lait, extrait sec total). Il laisse donc aux fabricants qui le souhaitent la possibilité d'augmenter les proportions de ces ingrédients, afin d'offrir des produits de meilleure qualité. Il fixe aussi un poids minimal au litre.

### Sorbet

Il est obtenu par congélation d'un mélange d'eau potable, de sucre de fruits, ou de légumes, éventuellement additionné d'épices ou de plantes.

L'emploi de protéines laitières est compatible avec la dénomination « sorbet ». En effet, les protéines laitières peuvent être utilisées à très faible dose (moins de 1 %) à des fins technologiques pour améliorer l'onctuosité du produit fini (rôle de texturant). Afin d'assurer correctement l'information du consommateur, les opérateurs doivent indiquer le pourcentage de protéines laitières réellement mises en œuvre dans la liste des ingrédients. En outre, cette indication est obligatoire et indispensable pour les consommateurs allergiques au lait.

### Crème glacée

La crème glacée est obtenue par la congélation d'un mélange pasteurisé de lait, de crème et de sucre, aromatisé aux fruits.

Le seuil minimum en matières grasses laitières est passé, en 2008, de 8 % à 5 %.

### Glace

Elle est obtenue par la congélation d'un mélange pasteurisé de lait et/ou d'ingrédients à base d'œufs et/ou d'ingrédients d'origine végétale et/ou de gélatine et de sucre, aromatisée aux fruits.

Le code des pratiques loyales a permis l'utilisation de protéines végétales moins caloriques que les protéines laitières, par exemple, le tonyu à base de soja, d'origine végétale. Dans ce cas, la dénomination de vente peut être soit « glace végétale », soit « glace au soja ».

### La température de conservation des glaces

Les glaces doivent respecter des conditions strictes de conservation et de vente aux consommateurs, qu'elles soient fabriquées directement par les revendeurs ou achetées pour la revente.

La température de conservation des glaces est de  $-18^{\circ}\text{C}$ . Les glaces en cornet, les bâtonnets, etc. présentés en vue de leur consommation immédiate, peuvent être conservés à la température de service qui ne peut pas être supérieure à  $-10^{\circ}\text{C}$ .

La durée pendant laquelle les produits peuvent rester à  $-10^{\circ}\text{C}$  doit être la plus courte possible et, en conséquence, les quantités stockées dans le conservateur, adaptées aux besoins du service.

### L'hygiène

Les contrôles portent sur la vérification du respect des bonnes pratiques d'hygiène par le vendeur. Ils concernent les équipements (appareils de glaces « à l'italienne »), les installations et les conditions générales de préparation : nettoyage des cuves et des cylindres, utilisation correcte de produits de nettoyage, pratiques de mélange de préparations fabriquées à différents moments et formation du personnel, souvent saisonnier. Les produits font l'objet de prélèvements microbiologiques, l'hygiène et la qualité bactériologique des eaux de trempage des portionneurs à glaces, sources possibles de contamination bactérienne, font l'objet d'une attention particulière.



## La santé

Protection solaire  
Lunettes de soleil



# 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.

Cependant, tous les étiquetages n'ont pas été modifiés et les anciens facteurs de protection solaire ont parfois été conservés.

## 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.



# Lunettes de soleil



Les lunettes de soleil jouent un rôle essentiel dans la protection contre le rayonnement solaire que vous ayez les yeux fragiles ou pas, il vous est vivement conseillé d'en porter, à la mer comme à la montagne où la luminosité est particulièrement importante.

Sachez que, pour être fiables, vos lunettes de soleil doivent répondre à certaines exigences de construction et de performances, attestées par le marquage « CE » et l'accompagnement d'une notice d'information.

## Règles de sécurité

Les lunettes de soleil doivent être revêtues du marquage « CE » de façon visible, lisible et indélébile, ce qui constitue une présomption de conformité aux règles communautaires de sécurité, sauf si les caractéristiques du produit ne permettent pas un marquage direct (dans ce cas, le marquage « CE » doit figurer sur l'emballage).

CE

Elles doivent être accompagnées d'une notice d'information détaillée, rédigée en français.

Celle-ci doit mentionner notamment le pouvoir filtrant (classe de protection) de vos verres et, le cas échéant, pour la classe de protection la plus élevée, l'avertissement suivant : « Non adapté pour la conduite automobile et les usagers de la route », sous la forme d'un symbole ou en toutes lettres.

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.

**Sur chaque spécimen de lunettes**, doit figurer l'indication de la classe de protection correspondant à la capacité de filtration des rayons solaires. Selon la norme NF EN ISO 12312-1 (2013), 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 ;
- leur résistance (verres dits 'incassables' ou non, résistance à l'abrasion) peut également être indiquée ;
- attention aux lunettes fantaisie pour enfant, en plastique teintées, qui peuvent ne pas assurer une 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 (cf. norme NF EN ISO 12312-2 (2015)).



# Discothèques et cabarets



Les prix des discothèques, cabarets et autres établissements 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 :

- billet d'entrée et, si le prix de celui-ci comprend une boisson (nature et contenance) ;
- une boisson sans alcool (nature et contenance) ;
- une boisson alcoolisée servie au verre (nature et contenance) ;
- une bouteille de whisky (marque et contenance) ;
- une bouteille de vodka ou de gin (marque et contenance) ;
- une bouteille de champagne (marque et contenance).

## 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 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

**Louer un véhicule**  
**Autoroute**  
**En cas de panne**



# Louer un véhicule



## Avant la location

Comparer les offres des loueurs (en agence ou sur sites internet), s'informer sur les prix et les conditions de vente :

- les conditions de location du véhicule (ancienneté du permis de conduire, mode de paiement, dépôt de garantie, avance sur location, frais de carburant, etc.) ;
- les conditions d'assurance (de personnes et de biens), montant et conditions de rachat de la franchise (montant que l'assureur ne prend pas en compte et que l'assuré, le locataire devra dépenser de lui-même dans le cas où survient un sinistre) ;
- les garanties (assurance aux personnes transportées) ou exclusions (dommages au conducteur) du contrat d'assurance inclus dans la prestation de location ou qui vous est proposé en option (faculté de souscrire une assurance supplémentaire pour les dommages au véhicule du fait du locataire) ;
- l'état contradictoire du véhicule : exiger que tous les défauts (choc, rayure, etc.) du véhicule soient précisément notés sur la fiche avant la prise du véhicule.

## L'information du consommateur sur les conditions générales de la location

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

### Prix et conditions de la prestation principale

- Conditions de délivrance de la prestation notamment les conditions d'ancienneté du permis de conduire.
- Modalités de calcul du prix de la prestation principale, notamment les prix unitaires TTC de tous les éléments de la prestation (au kilomètre, au temps) et les éventuelles surcharges applicables dans les gares et aéroports.
- Modalités de facturation du carburant, notamment les prix forfaitaires ou unitaires appliqués.
- Montant TTC du dépôt de garantie, les conditions de sa restitution et les conditions de dispense du versement du dépôt.
- Avances sur location exigées, leur montant et les conditions de dispense.
- Toutes autres conditions et informations tarifaires dont notamment les frais et conditions d'annulation et les frais et conditions applicables en cas de restitution du véhicule au-delà du délai de retour ou du forfait kilométrique, prévus au contrat.
- Le cas échéant, les frais dont le consommateur doit assurer directement l'avance pour le compte du professionnel.

### Assurances

- Information selon laquelle l'assurance responsabilité civile est incluse dans la location.
- Garanties, exclusions et franchises des autres assurances incluses dans la location.
- Options d'assurances proposées, leur prix TTC et, pour l'ensemble des garanties, leurs exclusions et le montant des franchises.

### Autres prestations annexes

- Liste des autres prestations annexes commercialisées ainsi que leur prix TTC ou le mode de calcul de ce prix lorsqu'il ne peut être déterminé à l'avance.
- Obligations, outre celles résultant des garanties légales, auxquelles s'engage le loueur en matière d'entretien, réparation, assistance et remplacement du véhicule en cas d'incident ou d'accident, ainsi que les éventuelles limitations de sa responsabilité contractuelle.

Ces informations sont accessibles au lieu d'accueil de la clientèle dans l'établissement du professionnel ou par voie électronique si l'offre de location est faite en ligne.

### Avant la conclusion du contrat : le devis

Avant la conclusion du contrat, le bailleur doit systématiquement remettre au consommateur un devis gratuit.

Ce devis doit obligatoirement comporter un certain nombre de mentions.

#### Informations devant figurer dans tous les devis

- Date de rédaction du devis.
- Dénomination, coordonnées physiques, téléphoniques et électroniques de l'entreprise de location.
- Caractéristiques principales de l'offre de location, notamment sa durée de validité, la période de location et la catégorie du véhicule.
- Lieux de remise et de restitution des clefs.
- Prix total TTC à payer préalablement à la prise du véhicule, et son décompte détaillé, en quantité et prix TTC, pour chaque prestation, en rappelant le cas échéant les prix unitaires utilisés.
- Le cas échéant :
  - les sommes TTC à payer après le retour du véhicule, et leur décompte détaillé en quantité et prix TTC, pour chaque prestation, en rappelant le cas échéant les prix unitaires utilisés ; si un élément du prix n'est pas connu, notamment car il dépend de l'utilisation du véhicule pendant la période de location, le mode de calcul de cet élément figure ;
  - les dénominations des forfaits inclus dans la prestation et leur contenu ;
  - les réductions ou promotions et leurs conditions d'octroi.

#### Informations complémentaires devant figurer dans les devis pour les offres de location d'une durée supérieure à six mois

- Rappel des conditions exigées du consommateur en matière d'usage du véhicule, d'assurance et d'entretien.
- Conditions de mise en jeu de la responsabilité du consommateur en matière de couverture des dommages éventuels, ainsi que la nature et le montant des franchises laissées à sa charge.
- Durée du contrat et les conditions de résiliation anticipée.
- Modalités de révision éventuelle du prix, notamment le caractère automatique ou conditionnel de la révision, ses conditions de déclenchement, les paramètres objectifs permettant le calcul du prix révisé et les conditions de sortie du contrat en cas de révision du prix.
- Une mention permettant au consommateur d'identifier les informations ci-dessus comme étant les conditions particulières applicables aux contrats de location d'une durée supérieure à six mois.

### Le modèle du véhicule ne correspond pas

- **le modèle de véhicule réservé n'est pas disponible :**  
exiger qu'un autre modèle soit mis à votre disposition sans majoration de tarif, même si le modèle disponible est d'une catégorie supérieure.
- **le véhicule est d'une catégorie inférieure :**  
le prix correspondant à ce modèle peut être exigé.
- **le véhicule ne répond pas aux exigences prévues au contrat** (quatre portes, boîte automatique, etc.) : vous pouvez refuser tout modèle de remplacement et la réservation peut être annulée. Si cette défaillance a causé un préjudice, un dédommagement peut être demandé. À défaut d'accord amiable, seul le juge civil est compétent pour apprécier le montant de ce dédommagement.



## Avant la signature du contrat, une attention doit être portée à

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

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

## Les conditions financières (dépôt de garantie et avance sur location)

- **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 fait un contrôle en demandant une autorisation de paiement pour un montant déterminé. Cette opération, qui n'a pas pour effet de prélever le montant indiqué, est un moyen de vérifier la solvabilité du locataire eu égard à la valeur du véhicule confié.

## L'assurance

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

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

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

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

### **Vous n'avez pas souscrit d'assurance facultative**

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

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

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

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

### **Vous avez souscrit une assurance facultative**

L'assurance facultative vous couvre en cas de dommage du véhicule. Elle est parfois couplée avec l'assurance contre le vol.

Vous êtes responsable dans la limite de la franchise qui est alors réduite par rapport au cas où vous n'avez souscrit aucune assurance facultative, souvent appelée « rachat de franchise » ou « réduction de franchise ».

## Pendant la durée de la location

### Les obligations du locataire

- Vous êtes responsable de l'entretien courant (niveau d'huile, d'eau, pression des pneus) et des dégradations du véhicule sauf tiers responsable. Si le véhicule fonctionne mal, vous pouvez demander un véhicule de remplacement.
- En cas de panne, contacter le loueur avant d'engager des réparations; certains contrats indiquent la marche à suivre. S'il n'a pas été possible de contacter l'agence et que des frais de réparation ont été engagés, vous devez en demander le remboursement.

### Au retour du véhicule

Il est fortement recommandé :

- de rendre le véhicule à la date convenue au contrat ;
- de rendre le véhicule avec la même quantité d'essence qu'au départ pour éviter des frais de carburant élevés ;
- d'effectuer un état du véhicule retourné en présence du loueur.

## La restitution du véhicule

### Vous rendez le véhicule après la date convenue

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

### Les bureaux de l'agence sont fermés

Le locataire reste responsable jusqu'à la remise des clés et des papiers en main propre.

Certains loueurs interdisent de laisser la voiture sur le parking de l'agence.

Le véhicule est laissé sur le parking : le locataire est responsable des dégradations subies, il laisse aussi à la discrétion du loueur le soin de chiffrer le kilométrage parcouru et la quantité d'essence manquante.

### Des dégradations sont constatées

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

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

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

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

### En cas de litiges

- **Dans un premier temps**, une démarche « amiable » auprès du service clientèle compétent de votre loueur est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;
- **Dans un second temps**, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : consulter la Fiche pratique « Litiges de consommation courante ».

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



# Autoroute



Il peut être utile de repérer avant votre départ les aires de services sur lesquelles vous pourrez vous arrêter, en fonction des services que vous souhaitez y trouver (station-service, restaurant, etc.). Ces renseignements peuvent être obtenus sur le site internet [www.autoroutes.fr](http://www.autoroutes.fr), qui fournit également de nombreux conseils utiles sur la conduite et sur les tarifs des péages.

Pour voyager sereinement, n'hésitez pas à vous informer avant de partir sur les conditions de circulation, qu'il s'agisse des conditions météo ou de trafic, notamment en hiver. Mieux vaut avancer ou retarder votre départ de quelques heures que de rester bloqué au bord de la route.

Restez informé tout au long de votre trajet en écoutant la radio Autoroutes FM 107.7. Il s'agit d'une radio d'information sur le trafic autoroutier, qui informe en temps réel sur le trafic et les perturbations de circulation et qui diffuse également des conseils de sécurité.

## Le péage

La plupart des autoroutes sont payantes. Si vous envisagez d'emprunter l'autoroute, vous pouvez vous informer avant votre départ sur le montant du péage dont vous devrez vous acquitter. De même, certains ouvrages d'art sont payants (cas du Viaduc de Millau ou du Tunnel du Mont-Blanc par exemple).

Le prix des péages varie en fonction des caractéristiques du véhicule (classe de 1 à 5). La classe 1 correspond aux voitures particulières, la 5 aux motos, les 3 et 4 aux camions, la 2 aux camionnettes et aux attelages (caravane, etc.).

Les sociétés d'autoroute ont développé la perception du péage par les 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. Si une erreur se produit, vous pouvez le signaler à un employé du péage par l'intermédiaire de l'interphone situé sur la borne de paiement ou contacter la société d'autoroute par courrier ou par internet.

## Le carburant

Les aires de services des stations d'autoroute proposent généralement une large panoplie de services dont certains sont gratuits (toilettes, espaces bébés, aires de jeux, coins pique-nique, gonfleurs pour pneumatiques, eau courante pour les radiateurs) et ce 24H/24 et 7j/7.

Ces contraintes pesant sur les opérateurs conduisent à des prix du carburant globalement plus élevés sur ces aires.

Consultez les panneaux d'affichage implantés le long des autoroutes avant les stations-service, ils vous indiqueront les services proposés sur chaque aire.

Vous pouvez également vous approvisionner dans des stations-service situées en dehors du domaine autoroutier, certaines d'entre elles peuvent être indiquées sur des affiches disposées en amont des sorties.

**Une astuce** : pensez à consulter le site mis en place par les pouvoirs publics : <http://www.prix-carburants.gouv.fr>. Celui-ci répertorie les prix pratiqués en temps réel par les stations-service sur l'ensemble du territoire, vous permettant ainsi d'opter pour la station la moins chère et de faire des économies !

## 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.

### Conseils

- 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.

### Conseils

- Assurez-vous que les produits frais présentent un bon aspect de fraîcheur et que les dates limites ne sont pas dépassées.
- Évitez la consommation d'une denrée fragile (pâtisserie, salade, sandwich, etc.) plusieurs heures après l'achat si vous n'êtes pas équipés d'un système de maintien au frais (glacière, sac isotherme, etc.).



# En cas de panne



Tomber en panne sur l'autoroute crée une situation d'urgence et de danger. La sécurité publique est en jeu. C'est pourquoi les opérations de dépannage, de remorquage et d'évacuation des véhicules sur autoroute sont strictement encadrées : elles sont assurées par des entreprises soumises à agrément et les tarifs sont réglementés.

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 (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 géolocalisées et permettent de vous situer plus rapidement. Dans tous les cas, indiquez le plus précisément possible le n° de l'autoroute où vous vous trouvez, le sens de circulation, le point kilométrique, et si possible la nature de la panne.

## Le dépannage

Seules 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 ;
- l'atelier du dépanneur ;
- tout autre lieu à la demande de l'utilisateur.

### Les tarifs

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

On distingue 4 types d'interventions possibles :

- **dépannage sur place**  
L'intervention comprend : le déplacement du véhicule d'intervention et réparation d'une durée de 30 minutes : 123,56 € TTC pour un véhicule dont le PTAC (1) est inférieur à 3,5 tonnes ;
- **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 : 123,56 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne et 152,79 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 et inférieur à 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 : 123,56 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne et 152,79 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 et inférieur à 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 : 123,56 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne et 152,79 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est supérieur à 1,8 et inférieur à 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.

- PTAC : poids total autorisé en charge

**Certaines prestations n'entrent pas dans le cadre du forfait. Elles sont soumises à facturation supplémentaire :**

- la fourniture éventuelle de pièces ;
- le temps de main d'œuvre supplémentaire à la demi-heure incluse dans le forfait ;
- le remorquage au-delà des 5 km après la sortie d'autoroute la plus proche du lieu de la panne.

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

Le prix forfaitaire est majoré de 50% les samedis, dimanches et jours fériés et entre 18 h et 8 h.

Le garagiste ne doit pas réclamer plus : sinon il faut saisir la direction départementale (de la cohésion sociale et) de la protection des populations (DD(CS)PP) du lieu d'implantation du garagiste ayant effectué le remorquage.

### **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 - Télédocus 032  
75703 PARIS cedex 13  
e-mail : [sne@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto: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](http://www.autoroutes.fr)

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

## OUTILS ET CONTACTS

### Pour suivre notre actualité

---

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)



dgccrf



dgccrf

DGCCRF,  
59 boulevard Vincent Auriol  
75 703 Paris Cedex 13  
T : 01 44 87 17 17



Direction générale de la  
concurrence, de la consommation  
et de la répression des fraudes