

VOYAGER EN EUROPE



TOUT SUR VOS DROITS AVANT,
PENDANT ET APRÈS VOTRE VOYAGE



1 RESERVER LE VOYAGE 3

1. Organiser le voyage soi-même ou acheter un voyage organisé ? 3
2. Vous êtes mieux protégé avec un voyage organisé 4
3. Est-il préférable d'acheter dans une agence de voyages ou via Internet 5
4. Réserver une chambre d'hôtel 6
5. Louer un logement de vacances 7
6. Annuler un voyage 8
7. L'assurance annulation de voyage 8
8. La destination de vacances est une zone à risques 9
9. Les documents de voyage 10

2 LE TRANSPORT 11

1. **En avion** 11
 - Retard 11
 - Annulation 12
 - Refus d'embarquement (e. a. overbooking) 12
 - Problèmes de bagages 13
 - Organisme de contrôle 14
2. **En train** 14
 - Vous avez droit à être informé 14
 - Annulation ou retard 14
 - Problèmes avec des bagages enregistrés 15
 - Organisme de contrôle 15
3. **En bateau** 16
 - Annulation ou retard 16
 - Organisme de contrôle 16
4. **En autocar** 17
 - Accidents 17
 - Annulation ou retard 17
 - Organisme de contrôle 17
5. **En voiture** 18
6. **Voyager avec des animaux** 23
7. **Personnes à mobilité réduite** 24

3 UNE FOIS SUR PLACE 25

1. Louer un véhicule 25
2. Faire du shopping 26
3. Roaming 27
4. Time-sharing et autres : attention ! 28
5. En cas de maladie ou d'accident 29

4 RÉCLAMATIONS 30

1. Pendant votre voyage 30
2. A votre retour 30
3. Commission Litiges Voyages 31
4. Procédure judiciaire européenne pour les petits litiges 31

1



RESERVER LE VOYAGE

1 *Organiser le voyage soi-même ou acheter un voyage organisé ?*

Quand vous voulez partir en voyage, vous avez deux possibilités : soit vous achetez un voyage organisé dans une agence de voyages, soit vous organisez le voyage et vous effectuez toutes les recherches vous-même. Ce choix dépend de vos préférences et du temps que vous souhaitez consacrer à cette organisation. Ce que de nombreuses personnes ne savent toutefois pas, c'est que ce choix a aussi des conséquences sur vos droits, que vous pouvez invoquer si quelque chose ne se déroule pas correctement.

Une fois la réservation effectuée, vous êtes lié

Que vous achetiez un voyage organisé ou que vous réserviez seulement un

hôtel, une fois que vous avez donné votre accord (en signant ou en payant un acompte ou le prix total), vous êtes lié par le contrat. Le législateur n'a pas prévu de délai de rétractation pour les contrats de voyage.

Si vous devez annuler ou modifier le voyage, vous devrez probablement payer des frais d'annulation ou de modification.

Dans le cas des ventes à distance, comme par téléphone ou sur Internet, vous bénéficiez généralement d'un délai de rétractation d'au moins 7 jours (14 jours en Belgique), endéans lequel vous pouvez annuler gratuitement l'achat. Cela n'est toutefois pas le cas pour les voyages.



2 Vous êtes mieux protégé avec un voyage organisé

Un voyage organisé est un voyage que vous réservez auprès d'un tour-opérateur ou d'un intermédiaire et qui comporte une combinaison de deux services au moins (transport, séjour, autre service touristique comme la visite d'un musée).

Un voyage dans un catalogue de voyages ou conçu sur mesure par une agence de voyages est donc généralement un voyage organisé. Si vous achetez uniquement les billets d'avion via une agence, il ne s'agit pas d'un voyage organisé. Le voyage organisé fait l'objet d'une loi spécifique, ce qui n'est pas le cas des réservations simples qui, elles, sont généralement soumises aux conditions générales du professionnel.

Protection via les obligations d'information et le fonds de garantie

Le tour-opérateur qui est établi dans l'UE et qui vend un voyage organisé doit vous informer des aspects essentiels du voyage (dates et lieux de destination, moyens de transport, personne de contact sur place, prix total, ...). Si le voyage figure dans une brochure de voyages, toutes les indications deviennent également contraignantes. Si la brochure mentionne par exemple que l'hôtel dispose d'une piscine, cela doit effectivement être le cas.

Si l'organisateur ou l'agence de voyages fait faillite, vous pouvez réclamer votre argent au fonds de garantie (www.gfg.be).

De plus, vous êtes aussi mieux protégé si des éléments importants du voyage n'ont pas été fournis ou si le voyage est annulé par l'agence ou l'organisateur. Celui-ci devra vous proposer des alternatives appropriées et gratuites.

Annulation d'un voyage organisé

Si le tour-opérateur modifie un élément essentiel du contrat de voyage, vous pouvez annuler le voyage sans frais. Confirmez votre refus de préférence par courrier recommandé.

En cas d'annulation, vous pouvez lui demander une nouvelle offre pour un voyage alternatif d'au moins la même qualité ou vous pouvez réclamer la somme déjà payée. Vous pouvez aussi réclamer une indemnisation, sauf si le voyage a été annulé pour cause de force majeure ou parce que le nombre minimum de voyageurs n'a pas été atteint.

Si vous voulez vous-même annuler le voyage, vous devrez en principe payer des frais. Ceux-ci figurent dans les conditions générales de votre contrat de voyage. Les frais d'annulation ne peuvent pas dépasser le montant total du voyage.

CONSEIL Vous trouverez toutes les informations relatives à la protection prévue par la loi sur les voyages organisés sur notre site Internet : <http://www.cecbelgique.be/voyages-organises-s11292.htm>

3 Est-il préférable d'acheter dans une agence de voyages ou via Internet ?

Les billets d'avion et les chambres d'hôtel se réservent de plus en plus via Internet. Pour réserver un voyage organisé, de nombreuses personnes préfèrent toutefois faire appel à une agence de voyages, même si elles ont cherché auparavant toutes sortes d'informations sur le voyage sur Internet.

Les avantages d'Internet :

- Vous n'êtes pas lié à des heures d'ouverture.
- L'offre est plus large.
- Vous pouvez chercher des informations à votre propre rythme.
- Les appréciations d'autres voyageurs donnent une image plus complète.
- Vous y trouvez beaucoup de photos, parfois complétées par des photos de voyageurs.
- Vous pouvez vous inspirer des récits de voyage.
- Des fonctions de recherche utiles, comme la recherche sur une carte, par rapport au confort, à la catégorie de prix, facilitent votre recherche.

Les avantages d'un agent de voyages :

- Il vous prépare un voyage sur mesure si souhaité.
- Vous connaissez le budget.
- Il peut vous consacrer un entretien personnel, où vous pouvez faire part de vos souhaits.
- Un agent de voyages expérimenté vous fournit beaucoup de conseils utiles.

Dans les deux cas, il vaut mieux conserver tous les documents. Si le voyage ne se déroule pas comme promis, ce matériel est important pour étayer votre réclamation. Si vous commandez sur Internet, il est également préférable de garder des imprimés du processus de réservation et certainement de la confirmation de la commande. Soyez critique envers les promotions trop alléchantes. Contrôlez la fiabilité du site Internet. Si vous avez des doutes, contactez le CEC ou une organisation de consommateurs.



CONSEIL

Si vous réservez un billet d'avion via Internet, veillez particulièrement à écrire tous les noms correctement (ils doivent correspondre à vos papiers d'identité). Vérifiez l'exactitude des dates ainsi que de la destination. Relisez tout soigneusement avant de confirmer, car une fois la réservation effectuée, toute erreur peut vous coûter cher.

CONSEIL

Sur Internet, optez pour un paiement par carte de crédit, vous serez mieux protégé. Ne payez jamais votre voyage avec des systèmes de transfert de cash (comme Western Union). Vous trouverez toutes les informations sur les paiements sécurisés sur Internet dans la brochure du CEC "Paiements sur Internet" que vous pouvez télécharger ou commander sur www.cecbelgique.be.

4 Réserver une chambre d'hôtel



Pas de délai de rétractation

Que vous réserviez votre hôtel via une agence ou sur internet, vous n'avez pas de délai de rétractation légal vous permettant d'annuler gratuitement votre réservation. Si, d'un point de vue commercial, l'hôtel ou l'agent de voyages offre la possibilité d'annuler gratuitement, il est bel et bien tenu de respecter cette clause aux conditions posées (par ex. dans un délai donné) lors de la réservation.

Imprimez toujours les informations sur l'hôtel et la chambre réservée, et emportez-les. En cas de discussion sur place, vous aurez un justificatif.

Classification des hôtels

Tous les Etats membres de l'UE appliquent une classification légale ou volontairement convenue des logements touristiques. Les hôtels sont généralement classés en catégories de confort sur base d'un nombre d'étoiles : 1 étoile pour un confort de base, 5 étoiles pour un hôtel de luxe. Une étude du réseau des CEC en 2010 a démontré qu'il existe de grandes différences entre les différentes classifications.

CONSEIL

Sur le site Internet du CEC, vous trouverez un aperçu des principales caractéristiques d'un hôtel trois étoiles dans les 27 Etats membres, en Islande et en Norvège, afin de vérifier au préalable quelle catégorie offre les caractéristiques qui sont importantes à vos yeux.

<http://www.cecbelgique.be/un-hotel-3-etoiles-est-il-meilleur-en-belgique-que-chez-nos-voisins-europeens-s60461.htm>

Hôtel faisant partie d'un voyage organisé

Si votre réservation d'hôtel fait partie d'un voyage organisé, l'agent de voyages est tenu de vous informer correctement sur le niveau de confort de l'hôtel. Ces informations sont généralement indiquées dans sa brochure ou sur son site Internet, où il peut donner une propre appréciation s'il trouve que la classification officielle ne correspond pas à ce à quoi vous vous attendez.

Si vous réservez uniquement un hôtel via une agence de voyages, cette obligation de la loi sur les voyages organisés n'est toutefois pas d'application. Ce qui ne signifie pas que l'agent de voyages peut vous raconter n'importe quoi. Vous concluez un contrat avec ce dernier, qui doit par conséquent respecter ce qu'il promet dans ledit contrat.

Gardez donc soigneusement toutes les informations afin de pouvoir étayer vos affirmations en cas de litige.

5 Louer un logement de vacances

Chercher le séjour approprié

Pour trouver un logement de vacances, vous pouvez demander conseil à une agence de voyages ou à une agence spécialisée dans les locations de vacances, effectuer une recherche sur Internet ou éplucher les annonces dans les journaux.

Quelques conseils :

- Si vous avez l'adresse, consultez des sites Internet tels que Google Maps qui proposent des images par satellite pour vous faire une idée des environs.
- Si les informations sur le logement sont maigres, demandez plus de détails avant de réserver.
- Soyez prudent si vous louez sur la base d'une annonce dans le journal ou sur Internet : regardez s'il y a plus d'informations qu'un numéro de gsm ou une boîte postale du propriétaire. Informez-vous éventuellement auprès du service touristique de la région.
- N'envoyez jamais l'argent de la location au préalable via un transfert de cash comme Western Union.

Acompte et garantie

La plupart du temps, les bailleurs demandent un acompte et une garantie. L'acompte représente souvent 25 à 50% du prix de la location. Sachez qu'il ne s'agit pas d'une obligation légale, mais d'un usage courant. Vous pouvez donc fixer ces montants d'un commun accord.

Vous devez quitter le logement en le laissant dans l'état dans lequel vous l'avez trouvé. Pour éviter tout différend, il est conseillé d'établir un état des lieux signé par les deux parties. Si le propriétaire n'en propose pas, vous pouvez en établir un vous-même et le faire signer par le propriétaire.



CONSEIL

En tant que locataire, vérifiez si vous devez assurer le logement de vacances contre l'incendie et les dégâts des eaux. Ce risque est parfois déjà couvert par la police habitation du logement où vous habitez. Demandez plus d'informations à votre assureur.

6 Annuler un voyage

Une fois que vous avez réservé un voyage, vous ne disposez plus du droit de l'annuler gratuitement. Cela vaut tant pour un billet d'avion que pour un voyage organisé ou la réservation d'une chambre d'hôtel ou d'un logement de vacances.

Dans la plupart des cas, si vous voulez annuler ces réservations, vous devrez payer une indemnité de résiliation. Le montant de celle-ci est généralement stipulé dans les conditions générales. L'indemnité est souvent égale à l'acompte versé. Le montant peut aussi varier suivant que l'annulation est plus proche de la date de départ.

Le fait de réserver via Internet ou dans une agence ne fait aucune différence.



Si le tour-opérateur, l'agence, l'hôtel ou le propriétaire veut annuler le contrat, il doit rembourser les montants payés et éventuellement payer une indemnisation, sauf en cas de force majeure. Selon la loi belge, cette indemnisation ne peut pas être inférieure à celle que vous auriez dû payer si c'est vous qui aviez annulé le contrat.

7 L'assurance annulation de voyage

L'agence de voyages ou le site Internet vous proposera généralement de prendre une assurance annulation de voyage lorsque vous réservez votre voyage. Vous pouvez également souscrire à une assurance annulation de voyage auprès d'un assureur tiers. Certaines cartes de crédit offrent également une assurance annulation de voyage.

La qualité et les prix des contrats d'assurance varient. Comparez les différentes polices par rapport à la couverture offerte pour les éléments suivants :

- les incidents qui touchent la famille proche, le concubin, le compagnon de voyage, la nounou, ...
- les incidents liés au travail, à la maison, aux études scolaires, à la voiture, ...

- les incidents pendant le voyage,
- les exclusions (maladies existantes,

suicide, accidents de sport, erreurs graves, ...) et le temps d'attente.

CONSEIL

Vous pouvez conclure une assurance pour un voyage donné, mais également sur base annuelle. Souvent, cela ne coûte pas beaucoup plus et la formule s'avère certainement plus avantageuse si vous partez souvent à l'étranger.

8 La destination de vacances est une zone à risques

Des troubles locaux ou des catastrophes naturelles peuvent parfois vous faire hésiter d'entreprendre le voyage que vous avez réservé. Un avis de voyage négatif officiel donné par le SPF Affaires étrangères n'est pas contraignant, mais la plupart des tour-opérateurs et des agents de voyages sont disposés à modifier votre voyage ou à l'annuler. Le cas échéant, vous récupérez votre acompte, mais vous n'avez pas droit à une compensation.

Si le tour-opérateur veut tout simplement maintenir le voyage, vous pouvez soit entreprendre quand même le voyage, soit l'annuler moyennant le paiement des frais d'annulation (voir 5). Vous pouvez évidemment aussi essayer de négocier avec le tour-opérateur en vue d'aboutir à une solution d'un commun accord. Il en va de même pour les réservations d'hôtel et les billets d'avion.



Si vous êtes déjà sur place lorsque des incidents éclatent, le tour-opérateur peut décider de rapatrier ses voyageurs pour des raisons de sécurité. Il doit alors vous proposer une alternative équivalente ou vous rembourser la partie non utilisée de votre voyage.

CONSEIL

Sur le site Internet du SPF Affaires étrangères, vous trouverez des informations sur le niveau de sécurité dans les zones à risques.
http://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination/

9 Les documents de voyage

Pour les voyages dans l'Union européenne, en Islande, en Norvège, au Liechtenstein ou en Suisse, vous n'avez pas besoin de visa ou de passeport. Par contre, vous avez besoin de votre carte d'identité. Si vous habitez dans un Etat membre de l'UE dont vous n'avez pas la nationalité, la compagnie aérienne peut exiger que vous emportiez votre passeport.

Si vous voyagez en dehors de l'UE, informez-vous auprès de l'agence de voyages ou de l'ambassade du pays où vous vous rendez en ce qui concerne les documents que vous devez emporter. Si vous avez réservé un voyage organisé, l'agence

et/ou le tour-opérateur doivent vous fournir toutes ces informations.

Les enfants de moins de 12 ans qui voyagent à l'étranger doivent aussi avoir une pièce d'identité valide sur eux. Vous obtiendrez plus d'informations au service de l'état civil de votre commune ou sur le site Internet du SPF des Affaires étrangères: http://www.belgium.be/fr/famille/identite/carte_d_identite/enfants_de_moins_de_12_ans/certificat_d_identite/



CONSEIL

Vous voyagez dans un pays en dehors de l'UE ? Informez-vous auprès de l'Institut de Médecine tropicale quant aux exigences requises pour votre santé.

<http://www.itg.be/itg/GeneralSite/Default.aspx?WPID=31&MIID=333&L=F>



LE TRANSPORT

1

En avion



En tant que passager, vous jouissez de droits qui vous assurent une certaine protection en cas de problème. La compagnie aérienne doit d'une part vous informer et vous porter assistance si nécessaire et d'autre part vous verser une indemnisation dans certains cas.

Retard

Vous avez droit à :

- des informations sur vos droits et
- une assistance sous la forme de rafraîchissements, de repas, de 2 communications et d'un logement si nécessaire, selon le retard subi (voir encadré A).

A Durée du retard

| Retard d'au moins : | Vol dans l'UE | Vol en dehors de l'UE |
|---------------------|---------------|-----------------------|
| 2 heures | ≤ 1500 km | ≤ 1500 km |
| 3 heures | + 1500 km | 1500 à 3500 km |
| 4 heures | | + 3500 km |

En cas de retard de plus de 5 heures, vous pouvez annuler votre voyage. Vous avez alors droit :

- au remboursement de votre billet et
- à un vol de retour.

Si votre vol a plus de 3 heures de retard, il doit être traité comme une annulation selon la Cour de justice de l'Union européenne. Cela vous donne droit à une indemnisation financière entre 250 € et 600 € (voir encadré B) sauf si le retard est dû à un cas de force majeure.

De plus, vous pouvez exiger une indemnisation supplémentaire si vous avez subi un préjudice particulier que vous pouvez prouver, comme une correspondance manquée. A nouveau, cela n'est pas valable en cas de force majeure.

Annulation

Combien de temps avant le départ l'annulation vous a-t-elle été communiquée ?

Au moins 2 semaines :

- La compagnie doit vous proposer une alternative. Si vous n'êtes pas d'accord, elle doit vous rembourser votre billet.

Entre 2 semaines et 7 jours :

- La compagnie doit vous proposer une alternative. Si vous n'êtes pas d'accord, elle doit vous rembourser votre billet. La compagnie doit vous accorder une assistance comme en cas de retard (voir encadré C).
- Vous avez droit à une indemnisation financière, sauf en cas de force majeure et sauf si la compagnie vous propose un vol alternatif qui part au maximum 2 heures avant l'heure prévue et qui arrive au maximum 4 heures après l'heure d'arrivée prévue (voir encadré B).

Moins d'1 semaine :

- La compagnie doit vous proposer une alternative. Si vous n'êtes pas d'accord, elle doit vous rembourser votre billet.
- La compagnie doit vous accorder une assistance (voir encadré C).
- Vous avez droit à une indemnisation financière, sauf en cas de force majeure et sauf si la compagnie vous propose un vol alternatif qui part au maximum 1 heure avant l'heure prévue et qui arrive au maximum 2 heures après l'heure d'arrivée prévue (voir encadré B).

De plus, vous pouvez exiger une indemnisation supplémentaire si vous avez subi un préjudice particulier que vous pouvez prouver comme une correspondance manquée. A nouveau, cela n'est pas valable en cas de force majeure.

Refus d'embarquement (e.a. overbooking)

En cas de surréservation, la compagnie doit demander aux passagers si quelqu'un souhaite renoncer volontairement à sa réservation en échange de certaines prestations à convenir. Le volontaire a alors le choix entre un remboursement de son billet (et un vol gratuit vers son point de départ initial), et un vol alternatif à un autre moment. Pendant le temps d'attente, il a droit à une assistance (voir encadré C).

Si la compagnie aérienne ne trouve pas assez de volontaires, elle peut refuser des passagers à bord. Tous les passagers qui se voient refuser l'embarquement pour raison d'overbooking ou autre ont droit à :

- un vol alternatif ou le remboursement du billet d'avion,
- une assistance (voir encadré C),
- une indemnisation financière (voir encadré B),
- une indemnisation supplémentaire pour le préjudice subi qu'ils peuvent prouver.

B Indemnisation financière

| | |
|--|-------|
| Vol inférieur ou égal à 1500 km | € 250 |
| Vol dans l'UE de plus de 1500 km et vol non UE de 1500 à 3500 km | € 400 |
| Vol non UE de plus de 3500 km | € 600 |

C Assistance

La compagnie aérienne doit vous proposer une assistance sous la forme de :

- rafraîchissements,
- repas (en fonction du temps d'attente),
- 2 communications (téléphone, fax ou e-mail)
- et éventuellement un hôtel jusqu'au prochain vol et le transport entre l'hôtel et l'aéroport.

Si la compagnie ne propose pas cette assistance spontanément, vous devez garder soigneusement tous les reçus afin de réclamer le remboursement de ces frais par la suite. Les passagers à mobilité réduite et les enfants qui voyagent seuls ont la priorité.

Problèmes de bagages

En cas de problèmes avec vos bagages, vous devez immédiatement déposer plainte à l'aéroport. Conservez soigneusement le document que vous recevez. Si les problèmes ne sont pas résolus une fois rentré à la maison, vous pouvez réclamer un dédommagement à la compagnie aérienne au moyen d'un courrier recommandé.

Il convient de le faire endéans :

- 7 jours suivant la réception des bagages endommagés
- 21 jours suivant la réception des bagages retardés
- le plus rapidement possible si vos bagages sont perdus (après 21 jours)

Vous avez droit à une indemnisation maximale de 1131 DTS* par passager en cas de bagages endommagés, retardés ou perdus.

Si vos bagages valent plus que ce montant, nous vous conseillons de remplir une "déclaration spéciale" lors de l'enregistrement. Vous concluez alors une assurance auprès de la compagnie aérienne, qui vous remboursera la valeur indiquée en cas de problèmes de bagages.



* DTS signifie 'Droits de Tirage spéciaux' et est exprimé dans une devise spéciale dont la valeur est fixée quotidiennement. 1131 DTS = 1282 € au 23/05/11

Si vos bagages font défaut lorsque vous arrivez à destination, vous recevez parfois un kit avec des articles indispensables si vous déposez plainte à l'aéroport. Si ce n'est pas le cas, vous

pouvez acheter vous-même les articles indispensables et envoyer les preuves d'achat à la compagnie aérienne en vue de vous faire rembourser.

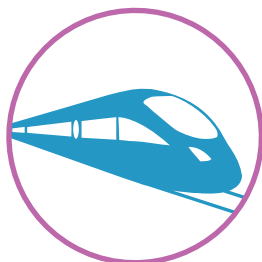
CONSEIL *Le CEC dispose d'une brochure pratique "Vos bagages en avion", que vous pouvez télécharger ou commander sur : www.cecbelgique.be.*

Organisme de contrôle

Il existe dans chaque Etat membre un organisme de contrôle qui doit contrôler si les compagnies aériennes

respectent la législation européenne sur les droits des passagers aériens. En Belgique, l'organisme de contrôle est joignable au numéro 02 277 44 00.

2 En train



Si vous franchissez au moins une frontière européenne en train, vous est protégé par la législation européenne. Dans certains pays (e.a en Belgique), ces règles s'appliquent également au transport ferroviaire national. Outre des règles concernant la responsabilité de la compagnie ferroviaire en cas de décès et de blessures des passagers et le transport des vélos ou des voitures par le train, cette législation comporte principalement des règles sur le devoir d'information et les obligations en cas de retard et d'annulation.

Vous avez droit à être informé :

- avant le voyage sur : l'itinéraire le plus rapide et le plus avantageux, la disponibilité des places assises et les services à bord, les procédures pour les réclamations,...
- pendant le voyage sur : les services à bord, la prochaine gare, les retards,...

Annulation ou retard

Dans le cas d'une annulation ou d'arrivée tardive de plus de 60 minutes:

Vous avez droit à une assistance :

- des repas et des rafraîchissements,
- si nécessaire, le séjour dans un hôtel et le transport à l'hôtel et retour,
- le transport à la gare si le train est bloqué sur la voie,
- si nécessaire, un service de transport alternatif.

Vous avez le choix entre :

- poursuivre votre voyage (dans des conditions de transport comparables). Vous avez alors droit à un dédommagement de 25% du prix

du billet en cas de retard entre 60 et 119 minutes et à 50% en cas de retard de 120 minutes ou plus.

- ne pas poursuivre votre voyage. Vous avez alors droit au remboursement complet de votre billet pour le trajet non parcouru et pour le trajet parcouru devenu inutile par rapport à votre plan de voyage initial, ainsi qu'à un retour vers le point de départ.

Problèmes avec des bagages enregistrés

Bagages entièrement ou partiellement perdus (après 14 jours) :

- Vous pouvez prouver la valeur du préjudice : le dédommagement est égal à ce préjudice, avec un maximum de 80 UOA* par kilo ou de 1200 UOA* par pièce de bagage.
- Vous ne pouvez pas prouver le préjudice : le dédommagement est limité à 20 UOA* par kilo ou à 300 UOA* par pièce de bagage.

CONSEIL

Vous voulez enregistrer des bagages précieux et vous trouvez que les dédommagements prévus sont insuffisants ? Souscrivez une assurance bagages auprès d'une compagnie d'assurances ou du tour-opérateur. Les personnes qui partent souvent en voyage peuvent conclure une police sur une base annuelle. Informez-vous sur les exclusions et la franchise appliquée.

Organisme de contrôle

Si vous êtes insatisfait du traitement de votre réclamation par la compagnie ferroviaire,

Dans les deux cas, la société doit aussi rembourser les frais effectués pour le transport de vos bagages.

Livraison tardive des bagages :

Le dédommagement est calculé par période de 24 heures.

- Vous pouvez prouver la valeur du préjudice : le dédommagement est égal à ce préjudice, avec un maximum de 0,80 UOA* par kilo ou de 14 UOA* par pièce de bagage.
- Vous ne pouvez pas prouver le préjudice : le dédommagement est limité à 0,14 UOA* par kilo ou à 2,80 UOA* par pièce de bagage.

Détérioration de bagages :

Vous avez droit à une indemnisation équivalente à la dépréciation du bagage endommagé .

CONSEIL

Le CEC dispose d'une brochure pratique "Vos droits en tant que passager ferroviaire en Europe", que vous pouvez télécharger ou commander sur le site www.cecbelgique.be.

* UOA signifie « Unit of Account » ou « Unité de compte » et est exprimé dans une devise spéciale dont la valeur est fixée quotidiennement. 1 UOA = 1,13 € au 23/05/11.

vous pouvez vous adresser en Belgique au Médiateur des chemins de fer (tél. : 02 525 40 01 - www.ombudsman-rail.be) ou à l'organisme public qui doit contrôler l'application de cette législation européenne (tél. : 02 277 48 90 – www.mobilit.fgov.be).

3 En bateau

A partir du 18 décembre 2012, les passagers qui voyagent en mer ou dans les eaux intérieures bénéficieront d'une meilleure protection grâce à un règlement européen.

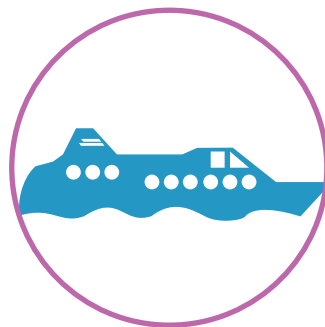
Annulation ou retard

Vous avez droit à des informations sur la situation et les heures de départ et d'arrivée prévues dans les 30 minutes suivant l'heure de départ prévue. Si vous ratez une correspondance à cause de cela, le transporteur doit vous informer des correspondances alternatives.

En cas d'annulation ou de retard de plus de 90 minutes, vous avez droit à une assistance :

- des rafraîchissements, des collations et des repas gratuits (proportionnellement au délai d'attente).
- un hébergement gratuit à bord ou à quai et le transport entre le lieu d'hébergement et le bateau, sauf en cas de force majeure suite à des conditions météorologiques compromettant la sécurité (Ces frais peuvent être limités à 80 € par nuit durant 3 nuits maximum) ,
- le transport via une route alternative jusqu'à la destination finale ou le remboursement du titre de transport et le transport jusqu'au point de départ.

Vous avez droit à une indemnisation financière qui dépend de l'ampleur du retard à l'arrivée et de la durée du voyage :



Indemnisation = au minimum 25% du prix du titre de transport.

| Retard à l'arrivée | Durée du voyage |
|--------------------|-------------------|
| 1 heure | 4 heures |
| 2 heures | 4 à 8 heures |
| 3 heures | 8 à 24 heures |
| 4 heures | plus de 24 heures |

Indemnisation = 50% du prix du titre de transport si le retard dure deux fois plus longtemps.

En cas de force majeure, aucune indemnisation n'est due.

Organisme de contrôle

Si vous êtes insatisfait de la réponse du transporteur, vous pouvez contacter l'instance de contrôle qui sera désignée par les autorités belges au plus tard le 18 décembre 2012.

4 En autocar



Le règlement européen qui offrira une plus grande protection aux passagers des bus et des autocars entrera en vigueur le 1er mars 2013. Quelle que soit la distance du voyage, tous les passagers des bus et des autocars ont droit à des informations de voyage avant et pendant le voyage ainsi qu'à des informations sur leurs droits en tant que passagers.

Cette législation européenne vise cependant surtout les voyages en autocar de 250 km ou plus.

Accidents

Vous avez droit à :

- une indemnisation financière de maximum 220 000 € par passager et 1 200 € par pièce de bagage (sauf si les Etats membres ont revu ces plafonds à la hausse) ;
- une assistance sous la forme d'un hébergement, de nourriture, de vêtements, de transport et de facilitation des premiers secours. Les frais d'hébergement peuvent être limités à 80 € par nuit par passager, pendant 2 nuits.

Annulation ou retard

En cas de surréservation, d'annulation ou de retard de plus de 2 heures

Vous avez le choix entre :

- la poursuite de votre voyage via un autre itinéraire et
- le remboursement de votre titre de transport et un voyage de retour gratuit à votre point de départ.

Si le transporteur ne vous laisse pas ce choix, vous avez droit à une indemnisation équivalente à 50% de votre titre de transport.

Vous avez droit à des informations sur l'heure de départ prévue ainsi que sur d'éventuelles correspondances alternatives.

En cas d'annulation ou de retard d'au moins 90 minutes d'un voyage d'une durée prévue de plus de 3 heures

Vous avez droit à une assistance :

- des collations, des repas et des rafraîchissements proportionnellement au délai d'attente, et
- si nécessaire un hébergement et le transport vers celui-ci, sauf en cas de force majeure suite à des conditions météorologiques compromettant la sécurité. Les frais d'hébergement peuvent être limités à 80 € par nuit par passager, pendant 2 nuits.

Organisme de contrôle

Si vous êtes insatisfait du traitement de votre réclamation par le transporteur, vous pouvez contacter l'instance de contrôle qui sera désignée par les autorités belges au plus tard le 1er mars 2013.

5 En voiture

Votre permis belge est valable si vous partez en voyage dans l'UE en voiture.

Votre assurance automobile responsabilité civile est également valable dans tous les pays de l'UE, en Norvège et en Islande. Veillez aussi à avoir un exemplaire de constat amiable européen dans votre voiture.

En cas d'infraction routière à l'étranger, l'amende vous sera adressée à votre domicile, parfois tardivement (un ou deux ans plus tard). Tout comme dans votre propre pays, vous avez le choix de payer l'amende ou de la contester. S'il s'agit d'un véhicule loué, la société de location vous comptera des frais administratifs.



Etant donné que les Etats membres n'appliquent pas toujours les mêmes règles en matière de circulation, le tableau ci-dessous vous fournit un aperçu* de la situation en vigueur en avril 2011.

| | Limitation de vitesse sur autoroute | Gilet fluorescent dans la voiture | Limite max. d'alcool dans le sang (pour mille) | Phares allumés en journée | Pneus hiver | Péage pour voitures | Montant du péage | Casque et gilet fluorescent pour des cyclistes |
|------------------|--|-----------------------------------|--|----------------------------------|--|------------------------------|--|--|
| Allemagne | pas de limite mais recommandation à 130 km/h | obligatoire | 0,5 | pas obligatoire | obligatoire si temps hivernal | non | | pas obligatoire |
| Autriche | 130 km/h | obligatoire | 0,5 | pas obligatoire | obligatoire si temps hivernal entre 01/11 et 15/04 | sur les autoroutes | vignette 7,90 €/10 jours (http://www.asfinag.at/peagel-stickers-and-rates) | pas obligatoire |
| Belgique | 120 km/h | obligatoire | 0,5 | pas obligatoire | pas obligatoire | seulement le tunnel à Anvers | Liefkenshoek tunnel: 4,60 € - 5,50 € selon la méthode de paiement | pas obligatoire |
| Bulgarie | 130 km/h | obligatoire | 0,5 | obligatoire entre 01/11 et 01/03 | pas obligatoire | oui | 67 leva (± 34 €) | pas obligatoire |

* Ces règles générales peuvent être complétées par des règles spécifiques. Informez-vous au préalable avant de voyager dans un autre Etat membre.



| | Limitation de vitesse sur autoroute | Gilet fluorescent dans la voiture | Limite max. d'alcool dans le sang (pour mille) | Phares allumés en journée | Pneus hiver | Péage pour voitures | Montant du péage | Casque et gilet fluorescent pour des cyclistes |
|-----------------|--|-----------------------------------|--|---------------------------|----------------------------------|--|---|---|
| <i>Chypre</i> | 100 km/h | pas obligatoire | 0,5 | pas obligatoire | pas obligatoire | non | | pas obligatoire |
| <i>Danemark</i> | 130 km/h | pas obligatoire | 0,5 | obligatoire | pas obligatoire | péage sur "Storebæltsbroen" et "Øresundsbroen" | Storebæltsbroen: 220 DKK (± 35 €) Øresundsbroen: 295 DKK (± 40 €) | pas obligatoire |
| <i>Espagne</i> | 120km/h | obligatoire | 0,25 | pas obligatoire | pas obligatoire | sur certaines autoroutes | dépend de la distance et l'autoroute | casque obligatoire sur les routes principales, pas en ville |
| <i>Estonie</i> | 90 km/h (120 km/h sur certaines autoroutes en été) | pas obligatoire | 0,2 | obligatoire | obligatoire entre 01/12 et 29/02 | non | | pas obligatoire |
| <i>Finlande</i> | 100 - 120 km/h (selon l'autoroute et la saison) | obligatoire | 0,5 | pas obligatoire | obligatoire entre 1/12 et 28/02 | non | | pas obligatoire |
| <i>France</i> | 130 km/h | obligatoire | 0,5 | pas obligatoire | pas obligatoire | oui | voir http://www.aprr.fr/PDF/tarifs_aprr.pdf | gilet fluorescent obligatoire |
| <i>Grèce</i> | 110 - 130 km/h | pas obligatoire | 0,5 | pas obligatoire | pas obligatoire | oui | 0,50 € - 3,10 € | casque et gilet fluorescent obligatoires |
| <i>Hongrie</i> | 130 km/h | obligatoire | 0 | obligatoire hors ville | pas obligatoire | oui | environ 10 € par semaine http://www.autopalya.hu/02Ematrica/00Dijtablazat2011 | pas obligatoire |
| <i>Irlande</i> | 120 km/h | recommandé | 0,5 (0,2 pour les nouveaux conducteurs et les jeunes jusqu'à 21 ans) | pas obligatoire | pas obligatoire | oui | autoroutes: 1,80 € - 3 € ponts et tunnels: 1,70 € - 10 € | pas obligatoire |
| <i>Islande</i> | 90 km/h | pas obligatoire | 0,5 | obligatoire | pas obligatoire | seulement pour un tunnel sous-marin | par trajet: 900 ISK (± 6 €) | casque obligatoire pour les enfants jusqu'à 15 ans |



| | Limitation de vitesse sur autoroute | Gilet fluo-rescent dans la voiture | Limite max. d'alcool dans le sang (pour mille) | Phares allumés en journée | Pneus hiver | Péage pour voitures | Montant du péage | Casque et gilet fluo-rescent pour des cyclistes |
|-------------------|--|------------------------------------|---|---|---|----------------------------|--|---|
| Italie | 130 km/h | obligatoire | 0,5 (0 nouveaux conducteurs et jeunes jusqu'à 21 ans) | obligatoire sur les autoroutes, interdit en ville | entre 15/11 et 31/03 dans certaines régions comme la province de Milan, le Tiro du Sud, certains endroits de l'Ombrie, etc. | oui | voir http://www.autostrade.it/pop_tariffa_1.html souvent ± 0,10 €/km | gilet fluorescent obligatoire à.p.d. 30 min après le coucher du soleil jusqu'à 30 min avant le lever du soleil hors agglomération et dans les tunnels |
| Lettonie | 90 km/h | obligatoire | 0,5 (0,2 si moins de 2 ans d'expérience de la conduite) | obligatoire | obligatoire entre 01/12 et 01/03 | | entrée Jurmala: 1 LVL (± 0,70 €) | pas obligatoire |
| Lituanie | 110 km/h (1/11 - 31/03) 130 km/h (1/04 - 31/10) | obligatoire | 0,4 (0,2 si moins de 2 ans d'expérience) | obligatoire | obligatoire entre 10/11 et 1/04 | non | | casque obligatoire jusqu'à 18 ans |
| Luxembourg | 130 km/h | obligatoire | 0,5 (0,2 pour des jeunes conducteurs) | pas obligatoire | pas obligatoire | non | | pas obligatoire |
| Malte | 80 km/h | pas obligatoire | 0,5 | pas obligatoire | pas obligatoire | non | | casque obligatoire |
| Norvège | 100 km/h si indiqué 80 km/h si pas d'indication | obligatoire | 0,2 | obligatoire | les pneus doivent être adaptés aux circonstances météorologiques | oui | environ 30 NOK (± 3,86 €) | pas obligatoire |
| Pays-Bas | 120 km/h | pas obligatoire | 0,5 | pas obligatoire | pas obligatoire | seulement dans 2 tunnels | Waterscheldetunnel: 3,80 € - 4,90 € Kiltunnel: 1,45 € - 2,00 € | pas obligatoire |
| Pologne | 140 km/h | pas obligatoire | 0,2 | obligatoire | | parfois sur les autoroutes | autoroute A1: 17,50 PLN/90 km (± 4,50 €) autoroute A2 : 13 PLN/50 km (± 3,30 €) autoroute A4: 8 PLN/60 km (± 2 €) | pas obligatoire |



| | Limitation de vitesse sur autoroute | Gilet fluorescent dans la voiture | Limite max. d'alcool dans le sang (pour mille) | Phares allumés en journée | Pneus hiver | Péage pour voitures | Montant du péage | Casque et gilet fluorescent pour des cyclistes |
|---------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|--|
| <i>Portugal</i> | 120 km/h | obligatoire | 0,5 | pas obligatoire | seulement pour les caravanes | oui | voir http://www.brisa.pt/PresentationLayer/contendo.aspx?menuid=121&exmenuid=122&aspx?menuid=121&exmenuid=122 | casque obligatoire |
| <i>République tchèque</i> | 130 km/h | obligatoire | 0 | obligatoire | si indiqué entre 01/11 et 31/03 | oui | 250 CZK (± 10 €)/10 jours | obligatoire pour les enfants jusqu'à 15 ans |
| <i>Roumanie</i> | 120 km/h | obligatoire | 0 | obligatoire sur les autoroutes et les routes nationales | obligatoire entre 1/11 et 31/03 | non | | casque obligatoire |
| <i>Royaume-Uni</i> | 112 km/h (70 mph) | pas obligatoire | 0,8 | pas obligatoire | pas obligatoire | seulement à Londres (London Congestion Charge) | 10 £ (± 11,32 €) par jour par véhicule entre 7h et 18h du lundi au vendredi | pas obligatoire |
| <i>Slovaquie</i> | 130 km/h | obligatoire | 0 | obligatoire | obligatoire en temps hivernal | non | 7 €/semaine | casque obligatoire pour les adultes hors villes et pour les enfants jusqu'à 15 ans. Gilet fluorescent obligatoire si mauvaise visibilité |
| <i>Slovénie</i> | 130 km/h | obligatoire | 0,5 | obligatoire | obligatoire entre 15/11 et 15/03 | oui | 15 €/semaine | pas obligatoire |
| <i>Suède</i> | 90-120 km/h (selon l'endroit) | pas obligatoire | 0,2 | obligatoire | obligatoire entre 1/12 et 31/03 | seulement dans le centre de Stockholm (Gothenborg dès 2013) | 10, 15 ou 20 SEK (± 1,12-1,67-2,23 €) par entrée ou sortie selon l'heure | pas obligatoire |

« Umweltzonen » en Allemagne

Certaines villes allemandes, comme Berlin, Cologne et Hanovre sont délimitées par un panneau de signalisation "Umweltzone". Les véhicules qui veulent entrer dans ces "Umweltzonen" doivent être munis d'une vignette environnementale ou "Umweltplakette".

Les personnes qui roulent dans ces zones sans cette vignette peuvent faire l'objet d'une amende. Cela vaut aussi pour les véhicules étrangers.

L'Umweltplakette est facile à obtenir en Allemagne dans les garages agréés, les stations-service habilitées et les bureaux TÜV (contrôle technique).

CONSEIL

Vous pouvez commander la vignette environnementale avant le départ. Consultez le site Internet du CEC <http://www.cecbelgique.be/certaines-villes-allemandes-n-autorisent-que-les-voitures-avec-vignette-environnementale-s50771.htm> ou le site Internet du VAB <http://www.vab.be/fr/actuel/dossiers/article.aspx?id=272>.

« Zona a traffico limitato » en Italie

Les 'zona a traffico limitato' (ZTL) se situent généralement dans des villes italiennes qui ont un centre historique. Des panneaux de signalisation spécifiques annoncent ces zones.

La circulation routière dans ces zones est interdite aux non-résidents pendant certaines heures de la journée, sous peine d'amende.

Pour une liste détaillée de ces ZTL, veuillez consulter le site Internet suivant : <http://ztl-italia.blogspot.com/>

CONSEIL

Si vous séjournez dans un hôtel qui se trouve dans une ZTL, vous pouvez parfois obtenir l'autorisation de rouler au centre-ville. Informez-vous auprès de l'hôtel.

Barrière ouverte en Italie, même si vous n'avez pas payé

En Italie, il peut arriver que les barrières du péage s'ouvrent après que vous ayez introduit votre carte de crédit, toutefois sans que le paiement n'ait été effectué. Dans ce cas, votre véhicule est photographié et vous pouvez recevoir une amende, même jusqu'à 10 ans après les faits.

Vérifiez toujours le ticket que vous recevez sur la route à péage. S'il y a un R sous « Modalità di Pagamento » (mode de paiement), cela signifie que vous n'avez pas payé. Dans ce cas, il vaut mieux vous rendre au bureau de péage ou à un « Punto Blu » (bureau des routes à péage) pour vous acquitter du péage. Vous pouvez également le faire sur le site www.autostrade.it/it/rmpp/index.html.

Pour éviter des frais supplémentaires, vous devez payer dans les 15 jours.

6 Voyager avec des animaux

Identification et preuve de vaccination

Pour voyager dans l'UE, votre animal de compagnie doit disposer d'une identification et d'un passeport fournissant la preuve de vaccination contre la rage.

L'identification se fait au moyen d'un tatouage (jusqu'au 3 juillet 2011) ou d'une puce électronique. Un passeport UE ("animal health certificate"), remis par un vétérinaire agréé, est également requis. Actuellement, il y a en Belgique 2 organisations (ABIEC et ID-Chips) qui sont agréées pour la délivrance de passeports UE belges. Ce passeport est valable pendant toute la vie de l'animal et contient au minimum les informations concernant la vaccination contre la rage. Si vous partez



en voyage, vous devez faire vacciner votre animal de compagnie en temps utile ou fournir la preuve d'une vaccination antérieure qui est encore valable. Certains pays posent des exigences supplémentaires, comme un traitement contre le ténia ou les tiques.

CONSEIL

Sur le site web du SPF Santé publique, vous trouvez pour chaque pays des informations sur le délai pour chaque vaccination.

<http://www.health.belgium.be/eportal/AnimalsandPlants/travellingwithyourpets/moredetailedinformation/index.htm?fodnlang=fr>

Transport

Il n'existe pas encore de règles européennes pour le transport des animaux. Le droit national est d'application, il est complété par les règles et conditions qui figurent dans le contrat avec le transporteur. Il est donc très important de bien s'informer au préalable.

CONSEIL

Il existe quelques règles pratiques pour le transport par avion. Vous les trouverez sur le site Internet de IATA

http://www.iata.org/whatwedo/cargo/live_animals/Pages/pets.aspx

7 Personnes à mobilité réduite



Le législateur européen veut s'assurer que les personnes avec un handicap ou une mobilité réduite jouissent des mêmes opportunités de transport que les autres citoyens. Pour éviter que les personnes à mobilité réduite soient discriminées et pour leur garantir l'assistance requise, différentes législations européennes ont été adoptées.

- Les transporteurs et les vendeurs de billets ne peuvent pas refuser des personnes sur la base de leur mobilité réduite, sauf si les exigences en matière de sécurité sont compromises, ou si la conception du véhicule ou de l'infrastructure et de l'équipement des lieux de départs et d'arrivée est inappropriée.
- Ils ne peuvent pas facturer de supplément.
- Le transporteur peut exiger la présence d'un accompagnateur uniquement lorsque cela s'avère strictement nécessaire. Dans certains cas, le transport de l'accompagnateur est gratuit.
- Les personnes à mobilité réduite ont droit à une assistance gratuite pour monter et descendre du moyen de transport ainsi qu'à bord de celui-ci à condition que la demande en ait été faite avant le départ.
- Elles ont aussi droit à un équipement de remplacement temporaire en cas de perte ou de détérioration de

l'équipement de mobilité ou de tout autre équipement spécifique ainsi qu'à une indemnisation équivalant au remplacement de l'équipement ou aux coûts de réparation, sauf si cela n'est pas dû à la faute ou à la négligence du transporteur.

- Si un transporteur refuse l'accès à une personne à mobilité réduite, il doit faire tous les efforts raisonnables pour proposer une alternative acceptable à l'intéressé. Si cela n'est pas possible, il doit rembourser le titre de transport.

Ces règles générales sont parfois complétées par des règles spécifiques en fonction du moyen de transport. Ainsi, les passagers à mobilité réduite des avions peuvent emporter, outre leur équipement médical, deux pièces d'équipement de mobilité au maximum à bord ainsi qu'un chien d'accompagnement à condition que la réglementation nationale le permette.

CONSEIL

Vous trouverez plus d'informations spécifiques sur les mesures obligatoires à l'égard des personnes handicapées ou à mobilité réduite par type de moyen de transport sur le site du CEC sous le thème "Voyages" <http://www.cecbelgique.be/voyages-s10972.htm>.

3



UNE FOIS SUR PLACE

① Louer un véhicule

A l'avance ou sur place

La réservation à l'avance offre plusieurs avantages :

- Vous pouvez comparer l'offre et les prix à votre aise.
- Vous pouvez faire les recherches dans votre propre langue.
- Le véhicule est prêt à l'arrivée.

La réservation sur place offre aussi des avantages :

- Vous évaluez mieux la fiabilité de la société.
- Les petites entreprises de location locales sont rarement sur Internet, mais elles sont souvent plus avantageuses.
- Il y a un contact personnel, donc la possibilité de négocier.
- Vous pouvez examiner le contrat et demander des explications.

CONSEIL

Vérifiez ce qui est compris dans le prix. Faites attention aux assurances, à l'indemnité kilométrique, au nombre de conducteurs autorisés, aux limitations géographiques, au supplément pour la restitution à un autre endroit, aux frais de réservation, à la location d'un siège-enfant, à l'assurance annulation, ...

L'enlèvement du véhicule

- Lisez attentivement le contrat et demandez des explications sur les points qui ne sont pas parfaitement clairs.
- Lisez surtout les petits caractères.
- Vérifiez ce qui est compris dans le prix.
- Vérifiez quelles assurances sont comprises et quelle est la part personnelle en cas de sinistre.
- Informez-vous quant à la procédure en cas d'accident.
- Contrôlez l'état du véhicule, notez les rayures, les bosses et les défauts, et faites signer par l'employé.

La restitution du véhicule

- Demandez à l'entreprise de location de contrôler l'état du véhicule et de signer.
- Evitez de restituer le véhicule en dehors des heures d'ouverture et prenez éventuellement des photos.
- Remplissez vous-même le réservoir de carburant si prévu comme tel dans le contrat, afin d'éviter une facturation élevée.

CONSEIL

Dans la brochure du CEC "Louer un véhicule en Europe", outre des informations utiles, vous trouverez également un lexique en anglais d'abréviations couramment utilisées. A télécharger ou à commander sur www.cecbelgique.be.

2

Faire du shopping



Paielement

Vous pouvez utiliser votre carte de crédit et votre carte bancaire (carte de débit) dans tous les pays de l'UE. Les frais pour l'utilisation de ces cartes ne peuvent pas être supérieurs dans un autre Etat membre que dans votre propre pays si vous payez en euros ou si vous retirez de l'argent en euros. Dans la plupart des banques, vous payez plus de frais pour retirer de l'argent à un distributeur de billets avec une carte de crédit

qu'avec une carte bancaire. Si vous payez en euros, il n'y a généralement pas de frais supplémentaires. Votre banque fixe les tarifs, que vous trouverez en principe sur son site Internet.

Attention, si vous sortez d'Europe, demandez à votre banque si votre carte bancaire doit être activée pour l'utilisation dans tous les pays où vous voyagez. Des chèques de voyage sont parfois encore achetés pour des voyages lointains, mais ils ne sont certainement plus d'usage en Europe.

CONSEIL

Le CEC a publié une brochure "Paielements en Europe", qui contient en outre des informations sur le transfert d'argent au sein de l'UE et sur les paiements sur Internet. Vous la trouverez sur www.cecbelgique.be.

Garantie

Si vous achetez un produit dans l'UE, le vendeur doit vous donner une garantie légale de 2 ans. Les 6 premiers mois sont les plus importants. Le vendeur doit réparer ou échanger le produit défectueux sauf s'il prouve que le problème a été causé par vous.

Après 6 mois, il peut exiger que vous prouviez que le défaut existait déjà à la livraison. Outre cette garantie légale, de nombreux vendeurs ou fabricants proposent une garantie commerciale, dont ils doivent vous communiquer les conditions et qui ne peuvent pas porter préjudice à la garantie légale.

CONSEIL

Vous trouverez tous les détails sur la garantie dans la brochure du CEC : "La nouvelle loi sur les garanties", que vous pouvez commander ou télécharger sur www.cebelgique.be.

TVA

Dans l'UE, vous payez la TVA sur les marchandises à l'endroit où vous les achetez. La Commission européenne publie sur son site une liste des taux de TVA en vigueur en Europe.

(http://ec.europa.eu/taxation_customs/taxation/vat/consumers/vat_rates/index_en.htm).

Au 1er janvier 2011, le Luxembourg et Chypre étaient les pays de l'UE ayant le taux de TVA le plus bas (15%).

Vous payez la TVA dans votre propre pays uniquement à l'achat d'une voiture neuve.

CONSEIL

Vous trouverez toutes les informations sur l'achat d'une voiture dans un autre Etat membre dans la brochure CEC "Acheter une voiture dans l'Union européenne", à commander ou télécharger sur www.cebelgique.be.

3 Roaming



Appeler et envoyer des SMS dans l'UE

Gâce aux autorités européennes, les tarifs du roaming (frais facturés pour l'utilisation du GSM à l'étranger) pour la téléphonie mobile et les SMS ne peuvent plus être supérieurs aux montants suivants, à partir du 1er juillet 2011 :

| appeler | être appelé | envoyer un SMS | recevoir un SMS |
|----------|-------------|----------------|-----------------|
| 35 cents | 11 cents | 11 cents | gratuit |

Utiliser Internet depuis l'étranger

Le tarif du roaming pour le trafic de données dans l'UE s'élève au maximum à 50 cents par mégaoctet à partir de juillet 2011. Ce tarif est d'application si vous surfez sur Internet

ou si vous téléchargez des fichiers avec votre GSM à l'étranger.

Depuis juillet 2010, les opérateurs télécom doivent vous informer de la possibilité d'interrompre la communication dès que la facture s'élève à 50 € (ou plus si vous optez pour un montant plus élevé).

CONSEIL

Sur le site Internet de la Commission européenne http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/index_en.htm, vous trouverez des exemples de tarifs de roaming pour tous les Etats membres de l'UE.

4 Time-sharing et autres : attention !

Avotre destination de vacances, il est possible que vous vous fassiez aborder par des vendeurs de vacances à long terme, comme le time-sharing, les clubs de vacances, les systèmes à points, qui vous proposent souvent un billet à gratter. Vous gagnez un prix à coup sûr : vous devez assister à une longue session d'informations qui n'a qu'un seul but, notamment vous lier pendant longtemps à un contrat.

De tels contrats de vacances à long terme présentent des inconvénients importants :

- En plus du prix d'achat initial, l'acheteur doit payer des frais annuels.

- Le time-sharing et autres ne sont pas de bons investissements, contrairement à ce que des vendeurs rusés essaient de vous faire croire : la revente est très difficile, voire impossible.
- Les frais d'entretien augmentent souvent fortement, la résidence peut être mal gérée ou peut faire faillite.
- Un changement dans la vie privée de l'acheteur peut empêcher ce dernier de continuer à en profiter.
- Les contrats de time-sharing ne prévoient jamais une clause pour le remboursement total ou partiel du prix versé en cas de résiliation anticipée.

Une législation européenne encadre à présent ces contrats. Elle vous accorde par exemple un droit de rétractation de 14 jours. Consultez le site du CEC (www.cecbelgium.be, rubrique Timesharing) pour en savoir plus.

CONSEIL

Ne signez jamais un contrat pendant une telle session d'information. Pesez le pour et le contre tranquillement, chez vous. Surtout, ne payez jamais sur place. Cela est d'ailleurs interdit par la loi.

5 En cas de maladie ou d'accident

Tout le monde est tenu d'être en règle avec l'assurance maladie et invalidité obligatoire. A l'étranger, vous prouvez que vous êtes en ordre au moyen de la carte européenne d'assurance, que vous recevez gratuitement de votre mutualité sur demande.

Cette carte vous garantit le remboursement des soins urgents dans les Etats membres de l'UE, en Islande, en Norvège, au Liechtenstein et en Suisse. On ne vous facture parfois rien sur place, voire uniquement le ticket modérateur. Parfois, vous devez tout payer sur place. Après la remise des certificats et des factures, votre mutualité vous remboursera le montant au-dessus du ticket modérateur.



Si vous planifiez une hospitalisation à l'étranger, vous devez toujours demander l'autorisation de votre mutualité au préalable.

CONSEIL *Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la brochure du CEC "Soins de santé en Europe", disponible sur www.cecbelgique.be.*

A retenir:
le numéro d'urgence européen 112.

4



RÉCLAMATIONS

1 *Pendant votre voyage*

Essayez toujours de résoudre votre plainte sur place. C'est souvent la manière la plus rapide et la plus efficace pour trouver une solution satisfaisante. Si vous ne trouvez pas de solution, demandez le formulaire de réclamation et gardez un double comme preuve.

Contactez éventuellement votre organisateur ou agence de voyages au numéro d'aide communiqué. Collectez des preuves supplémentaires et prenez des photos si nécessaire.

Une fois rentré, confirmez votre réclamation par écrit.

2 *A votre retour*

Vous avez une réclamation contre un professionnel belge :

- Adressez-vous à une organisation de consommateurs comme Test-Achats (www.test-achats.be) ou
- Déposez une plainte via Belmed (www.belmed.fgov.be) qui est une plateforme de médiation en ligne gérée par le SPF Economie et contenant des informations sur les

différentes formes de résolution de litiges. Via Belmed, votre demande de médiation est introduite directement auprès de l'organisme compétent.

Vous avez une plainte contre un professionnel établi dans un autre Etat membre, en Islande ou en Norvège :

- Adressez-vous au Centre Européen des Consommateurs (CEC www.cecbelgique.be).

Des juristes spécialisés du CEC donnent des conseils juridiques gratuits aux consommateurs. Si nécessaire, il est fait appel aux juristes du CEC du pays de la partie adverse. Ensemble, ils cherchent un arrangement à l'amiable.

- Si une solution à l'amiable s'avère impossible, ils cherchent une alternative extrajudiciaire appropriée dans toute l'UE.

3 Commission Litiges Voyages

La Commission Litiges Voyages est compétente pour les conflits concernant l'exécution d'un voyage entre un voyageur et un agent de voyages ou un tour-opérateur belge. Elle est uniquement compétente si l'agent de voyages ou le tour-opérateur applique les

conditions générales de la Commission Litiges Voyages. Cela est mentionné en principe dans les conditions générales du contrat de voyage.

Site Internet : http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Voyages/Commission_litige/

4 Procédure judiciaire européenne pour les petits litiges

Pour tous les litiges transfrontaliers d'une valeur inférieure à 2000 €, il existe une procédure judiciaire européenne simplifiée.

La procédure se déroule entièrement par écrit, au moyen de formulaires standard. Les parties ne sont pas tenues de se faire représenter par un avocat.

CONSEIL

Vous trouverez plus d'informations dans la brochure du CEC : "La procédure européenne pour les petits litiges de consommation", que vous pouvez commander ou télécharger sur www.cecbelgique.be

Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur un thème évoqué dans ce guide ? Visitez le site du CEC (www.cecbelgique.be) où vous pouvez télécharger et commander de nombreuses brochures.

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs a été mis en place par la Commission européenne pour informer les consommateurs et leur fournir une aide transfrontalière gratuite au sein de l'Union européenne.



CEC Belgique
Rue de Hollande 13
1060 Bruxelles
Tel . : 02 542 33 89
Fax : 02 542 32 43
info@cecbelgique.be
www.cecbelgique.be

Conseils juridiques gratuits, du lundi au jeudi de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h.

Cette publication émane du projet "réseau des Centres Européens des Consommateurs – ECC-Net" qui est subsidié par la Commission européenne dans le cadre du Programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs pour 2007-2013, par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie et par **TEST)ACHATS**

La Commission européenne ne peut être tenue responsable du contenu de cette publication.

Editeur responsable : Edith Appelmans

Juin 2011 - D/2011/1866/17

46940