

# LE TOURISME





**Ça y est, vous les avez tant attendues...  
enfin les vacances !**

**Certaines précautions sont à prendre  
avant le départ pour éviter les  
embûches**



## Sommaire :

- Les formalités administratives,
- L'organisation de ses vacances : voyage, hébergement, transport.



# Les documents dont vous avez besoin pour voyager :

## Les pièces d'identité

- Union européenne : CNI ou passeport,
- Hors Union européenne : passeport + le cas échéant visa

[http://www.interieur.gouv.fr/sections/a\\_votre\\_service/vos\\_demarches/passeportbiometrique/view](http://www.interieur.gouv.fr/sections/a_votre_service/vos_demarches/passeportbiometrique/view)



# Les documents dont vous avez besoin pour voyager :

## La vaccination

vous faire vacciner et obtenir un carnet de santé international exigé par certains pays auprès des centres de vaccinations :

[http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/fichesreflexes\\_12464/faire\\_12465/sante-vaccinations\\_12472/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/fichesreflexes_12464/faire_12465/sante-vaccinations_12472/index.html)

N'hésitez pas à consulter les recommandations sanitaires de l'Institut de Veille

## Sanitaire

[http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/recommandations\\_sanitaires\\_pour\\_les\\_voyageurs\\_2011.pdf](http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/recommandations_sanitaires_pour_les_voyageurs_2011.pdf)

**Ainsi, au moins six semaines** avant votre départ, renseignez vous sur l'état sanitaire du/des pays que vous allez visiter et sur les obligations et recommandations de vaccination.



## Le permis de conduire :

La question se pose souvent de savoir si votre permis de conduire français est valable dans les pays étrangers ou si vous devez avoir un permis international.

### **Vous voyagez dans l'Union Européenne :**

La directive 91/439/CEE prévoit une reconnaissance mutuelle des permis délivrés par les États membres de l'Union européenne.

Vous pouvez donc utiliser votre permis français dans tous les pays de l'Union (cette procédure ne s'applique pas aux permis de conduire délivrés par la Suisse).



## Le permis de conduire :

### Vous voyagez hors l'Union Européenne :

Hors de l'Union, certains pays exigent que le permis de conduire français soit accompagné

d'un permis de conduire international (<http://vosdroits.service-public.fr/F11534.xhtml>).

D'autres ne reconnaissent pas les permis nationaux et internationaux. Une autorisation de conduire doit être obtenue sur place.)



## La sécurité sociale :

### Vous voyagez dans l'Union Européenne :

Au moins 15 jours avant votre départ, procurez-vous la carte européenne d'assurance maladie (CEAM). Elle vous permettra d'attester de vos droits à l'assurance maladie et de bénéficier d'une prise en charge sur place de vos soins médicaux, selon la législation et les formalités en vigueur dans le pays de séjour.

Plus d'informations sur le site ameli: <http://tinyurl.com/cz6cmc8>





## La sécurité sociale :

**Vous voyagez hors l'Union Européenne :**

Seuls les soins urgents imprévus pourront éventuellement être pris en charge par votre caisse d'Assurance Maladie sur factures.

Plus d'informations sur le site ameli : <http://tinyurl.com/d6zgwo9>



## L'ORGANISATION

Pour connaître l'actualité dans votre pays de destination et plus particulièrement les éventuels problèmes de sécurité (sanitaire, politique, météorologique...),

rendez-vous sur le site <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

# Les locations (Conseils, le traitement du litige)

Payez votre voyage au juste prix

Les promesses de réduction, plus particulièrement  
sur Internet, sont pléthores mais relèvent  
souvent du marchand de tapis, voire de la publicité  
mensongère,

C'est pourquoi il est essentiel que les vacanciers fassent preuve de la plus  
grande vigilance et respectent quelques conseils, notamment :

L'agence de voyage,  
De particulier à particulier,  
Par internet.



## L'Hôtel

Les hôtels sont classés en France de une à cinq étoiles, selon des critères fixés par l'arrêté du 23 décembre 2009.

Au nombre de 246, ces critères permettent l'attribution de points en fonction des équipements de l'établissement, de son accessibilité, mais également des services offerts au client, ou encore de sa politique de développement durable.

Attention : Le classement ne répond pas aux mêmes critères dans tous les pays.

Plus de détails sur la notation des prestations :

sur le site [http://www.tourisme.gouv.fr/  
hebergement/classement-hotel.php](http://www.tourisme.gouv.fr/hebergement/classement-hotel.php)



## Le Camping

Tout comme les hôtels, les terrains de camping sont classés en cinq catégories exprimées par un nombre d'étoiles croissant à la mesure du niveau de confort, des équipements et des aménagements.

Ce classement s'effectue à partir d'une grille comprenant 204 critères.

Le classement n'est pas obligatoire et l'exploitant est libre de ne pas faire appel à cette procédure.

Pour plus de détails sur la notation des prestations sur le site, vous pouvez consulter le site internet :

<http://pme.service-public.fr/actualites/breves/classement-campingcomment-proceder-se lon-nouvel lesnormes.html>

# LES CONSEILS

(internet - le prix- Les photographies - Internet – les échanges téléphoniques, arrhes et acomptes)

## Internet

Préférez les sites connus et surtout spécialisés (Abritel, Homeaway...). La plate-forme de paiement doit impérativement être sécurisée (ex : icône cadenas dans la barre de recherche),

## Editeur - Hébergeur

N'hésitez pas à consulter des forums spécialisés pour vous informer sur la réputation du loueur.

Vérification via l'office du tourisme.



## Le prix:

**Soyez méfiants des prix trop attractifs !**

**Par principe, le prix est librement fixé par le bailleur. Mais, les biens qui se distinguent par un prix en décalage (trop bas) avec les autres doivent attirer votre attention (compte tenu de la saison et de la prestation proposée).**

**Concernant le paiement, le principal est d'assurer la traçabilité et l'identification pour pouvoir prouver l'existence de la transaction en cas de litige.**



## Les photographies

N'hésitez pas à demander des photos complémentaires, précises et spécifiques au loueur ! Vous pourrez ainsi vérifier si les qualités essentielles que vous recherchez sont réunies (ex : vue sur la mer, salle de bain...).

**Conseil bonus : menez votre petite enquête.**

- consultez les sites référençant les « escros »,
- utiliser Google Earth, Google Map ou tout autre logiciel de location satellite pour vérifier l'existence des installations. → utilisez tous les moyens d'info





## Les échanges téléphoniques:

Il est impératif d'avoir un échange téléphonique de vive voix avec le loueur avant la réservation.

**Vous pourrez ainsi effectuer plusieurs contrôles :**

- vérifier que le numéro téléphonique est bien celui du loueur (ex : identification dans les pages jaunes ou blanches),
- contrôle de l'origine du numéro,
- s'assurer que la personne est joignable et disponible,
- analyser le discours du loueur (ex : incohérences).

**Conseil bonus :** vous pouvez utiliser l'échange téléphonique pour vérifier que le loueur connaît bien la région, et ainsi éviter les arnaques (ex : quelles sont les plages les plus proches du logement loué).



## Le contrat de location

Préalablement à la signature du contrat de location, le loueur a obligation, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au locataire éventuel un document sur lequel figurent les coordonnées du propriétaire et de l'agence, et un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique).

Il faut exiger un contrat écrit précisant tous les éléments de la location. Ces informations serviront de référence en cas de litige. Ce contrat doit être rédigé en 2 exemplaires et signé par le loueur et par le locataire.



## Le contrat comporte notamment :

- Les coordonnées du propriétaire du logement en location,
    - Les dates de location,
  - La description du bien (type, surface, nombre de pièces, distance des commerces...).
- les conditions générales et particulières du contrat,
- Le prix avec les modalités de paiement...

Pour plus de précisions sur le contenu du contrat : arrêté du 16 mai 1967  
relatif aux locations saisonnières en meublé.



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.

Par ailleurs, faites toujours un état des lieux contradictoire (état des papiers peints, moquettes, literies...) à l'entrée et à la sortie. 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.

Pensez également à relever les compteurs à l'entrée et à la sortie des lieux.

L'assurance responsabilité civile (vérifier avec le loueur et ou avec votre assurance);

La bonne carte bancaire.

## Arrhes et acomptes

**Article L214-1 du Code de la Consommation : « sauf stipulation contraire, pour tout contrat de vente ou de prestation de services conclu entre un professionnel et un consommateur, les sommes visées d'avance sont des arrhes, au sens de l'article 1590 du Code Civil. Dans ce cas, chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double »**



## Les arrhes

Elles n'engagent définitivement ni 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.

A retenir : le principe est que les sommes versées d'avance sont des arrhes, sauf stipulation expresse contraire



## Les acomptes

Il doit être limité à 30% du prix de la location.

Tant que le locataire n'a pas réalisé l'état des lieux, il convient de se limiter au versement de 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, en plus du remboursement de l'acompte.



## Problèmes fréquemment rencontrés

### La location :

Annuler sa réservation,

La location n'est pas disponible,

La location ne présente pas les caractéristiques prévues,

La location présente d'importantes nuisances,

Après le départ;

### L'hôtel :

Annuler sa réservation,

La chambre n'est pas disponible,

Les prestations présentées lors de la réservation ne sont pas disponibles.

### Le camping:

Annuler sa réservation

L'emplacement/le logement n'est pas disponible

Les prestations présentées lors de la réservation ne sont pas disponibles





## Cas les plus fréquents :

**Le logement n'est pas conforme au descriptif contenu dans l'annonce.  
Des défauts non mentionnés empêchent un usage normal du logement...**

**Le locataire doit agir rapidement. D'abord, le premier réflexe est de prendre le maximum de photos possible du logement afin de rapporter la preuve des allégations (si possible au moment de l'état des lieux d'entrée). Ensuite, en cas de litige, plusieurs démarches peuvent être entreprises avant d'utiliser le recours à la justice.**



## Le règlement non-contentieux des litiges

La première solution en cas de litige est d'essayer de trouver une solution amiable avec le loueur.

Pour être parfaitement informé de ses droits et obligations, le locataire ne doit pas hésiter à se renseigner auprès d'une association de consommateurs avant d'entreprendre toute démarche.

Ensuite, il convient pour le locataire de s'adresser au professionnel en rédigeant une lettre de réclamation. Le locataire doit lui exposer toutes ses revendications en ayant une attitude ferme. Il ne faut pas oublier de conserver une copie de cette lettre.



## Comment faire si la location se situe à l'étranger

Depuis le 2 juillet 2014, les voyageurs en Europe disposent d'un nouvel outil, l'application « ECCNet : Travel », pour connaître leurs droits dans 101 situations différentes.

Cette application a été développée par le réseau des Centres Européens des Consommateurs.

Toutes les informations utiles, les conseils pratiques ainsi que des phrases types pour exprimer sa réclamation dans la langue du pays visité y sont répertoriées. De plus, les coordonnées des contacts utiles (ambassades...) et les numéros d'urgence dans chaque pays de l'UE, ainsi qu'en Islande et Norvège sont donnés.



**L'application est disponible dans 25 langues européennes.**

**Elle est téléchargeable gratuitement par tous les utilisateurs de Smartphone : Android, Apple et Windows Phone.**

**Une fois cette application téléchargée, celle-ci fonctionne sans Internet afin d'éviter les frais d'itinérance à l'étranger.**

**Il peut être intéressant pour le locataire de saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu du séjour pour signaler ce litige**



## Comment saisir la DDPP en cas de litige avec un professionnel à l'étranger ?

En cas de litige, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a chargé certaines de ses directions régionales d'établir des relations avec les organismes de défense des consommateurs, ainsi qu'avec leurs homologues des différentes administrations, pour un certain nombre de pays européens.

Liste des organismes français à contacter en fonction du lieu de séjour en Europe :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/resoudre-un-litige/litige-avec-unprofessionnel-a-l-etranger>



## Le règlement contentieux des litiges

Le locataire peut saisir lui-même la justice lors d'un litige avec un professionnel. Plusieurs procédures existent :

- la saisine simplifiée : elle est adaptée aux litiges de consommation portant sur des sommes inférieures à 4 000€.
- l'injonction de faire : elle convient dans les cas où un professionnel avec lequel un contrat a été passé refuse d'exécuter son engagement. La valeur de la prestation non effectuée ne doit pas excéder 10 000€.
- l'injonction de payer : c'est une procédure judiciaire rapide par laquelle un créancier peut contraindre son débiteur à honorer ses engagements.
  - le référé : elle permet, en cas d'urgence, d'obtenir une décision provisoire mais rapide d'un tribunal.
- l'assignation devant le TI ou le TGI : elle permet de prendre l'initiative d'un procès. Des sanctions peuvent être prononcées en vertu des articles L121-1 et suivants du Code de la Consommation en cas de pratiques commerciales trompeuses (= publicité mensongère).



## **AUTES CONSEILS**

**Ne jamais signer électroniquement suite à un appel tph,**

**Ne jamais s'engager sans avoir reçu au préalable le contrat et ses conditions générales et particulières,**

**Comparez**

**Le délai de rétractation,**

**Les modes de contestation (association, vos assurances, les médiateurs, conciliateurs,**

**La voie judiciaire**



# LES TRANSPORTS





## Le transport aérien

Deux situations :

- les vols dits « européens » soumis au règlement (CE) n° 261/2004.

Sont définis comme vols « européens » les vols de toutes les compagnies partant du territoire de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande ou de Suisse, ainsi que les vols des compagnies européennes (licence de vol européenne) arrivant sur un aéroport de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande ou de Suisse,

- les autres vols soumis à la convention de Montréal.

# LE RETARD D'UN AVION ( voire si ANNULATION)

## Assistance aux passagers

La compagnie aérienne est tenue de fournir une assistance aux passagers : Boissons - Restauration - Téléphone - Hébergement - Transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement

Si le retard est de :

- ☐ 2 heures ou + pour tous les vols < à 1 500 km
- ☐ 3 heures ou + pour les vols > à 1 500 km
- ☐ 3 heures ou + pour les vols entre 1 500 et 3 500 km et pour tous les vols intracommunautaires > à 1 500 km
- ☐ 4 heures ou + pour les autres vols de plus de 3 500 km.

## Indemnisation

- ☐ 250 euros sur un vol < à 1500 km
- ☐ 400 euros pour tous les vols intracommunautaires > à 1 500 km et pour tous les autres vols entre 1 500 et 3 500 km.
- ☐ 600 euros pour tous les autres vols
- ☐ remboursement du prix du billet pour retard > 5 heures.

# ANNULATION

Choix du consommateur de demander à la compagnie aérienne :

- ❑ Le réacheminement sur un autre vol dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais.
- ❑ Le remboursement du billet dans un délai de 7 jours. Pas de prise de charge des frais d'hôtel ou de restauration.

Dans les 2 cas, vous recevrez une indemnisation forfaitaire comme suit :

- ▶ Vols de moins de 1 500 km      250 euros (125 euros si retard ne dépasse pas 2h)
- ▶ Vols intracommunautaires ou autres vols de 1 500 à 3 500 km      400 euros (200 euros si le retard ne dépasse pas 3h)
- ▶ Autres vols de plus de 3 500 km      600 euros (300 euros )

**Attention : indemnisation non due si :**

## Attention : indemnisation non due si :

Passager prévenu de l'annulation du vol jusqu'à 2 semaines avant le départ

Passager prévenu moins de 2 semaines avant le départ mais une place lui est offerte sur un autre vol à une heure proche de l'horaire prévu initialement tant au départ qu'à l'arrivée.

Circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, vice caché du matériel reconnu par le fabricant ou une autorité, grève des contrôleurs aériens non salariés par la compagnie aérienne). Ne constituent pas des circonstances exceptionnelles : panne d'un moteur ou la grève du personnel de la compagnie aérienne avec préavis déposé. **C'est à la compagnie de prouver la circonstance exceptionnelle.**

Attention : dans le but d'économiser de l'argent, les compagnies aériennes tentent souvent de requalifier une annulation en retard. Pour déjouer ce piège, vérifiez le numéro de vol : si le numéro du vol que l'on vous propose est  $\neq$  du numéro initial, il s'agit d'une annulation.

## ► REFUS D'EMBARQUEMENT EN CAS DE SURRESERVATION

En cas de surréservation, les compagnies aériennes sont tenues de rechercher des passagers qui renoncent volontairement à leur réservation. Dans ce cas, un choix s'offre au consommateur :

- Un transport ultérieur vers la destination
- Le remboursement du billet

De plus, la compagnie proposera aux passagers une indemnisation.

- Attention : n'acceptez pas une indemnisation inférieure à celle que vous aurez reçue en cas de retard.
- Si vous ne renoncez pas volontairement au vol, en plus du réacheminement, le passager se verra attribuer

## CAS DES CORRESPONDANCES – RETARD DU PREMIER TRAJET

**Vous avez effectué votre 1er trajet en avion :**

- ☐ Acheminement à la destination finale du passager
- ☐ Indemnisation dans les mêmes conditions qu'un retard

**Vous avez effectué votre 1er trajet en train (réserver un billet de train qui devait vous emmener à l'aéroport) :**

- ☐ Principe : pas d'indemnisation de la SNCF car le préjudice n'est pas prévisible (Cass civ. 1ere, 28.4.2011, n°10-5056).
- ☐ Exception : si vous réservez un billet à destination d'un aéroport tel que Roissy ou Orly : dans ce cas, dédommagement possible car préjudice prévisible.

**Astuce : prenez l'offre TGV Air de la SNCF. Avec certaines compagnies aériennes, la SNCF propose un billet d'avion couplé à un billet de TGV au départ/à l'arrivée des aéroports de Roissy ou Orly. Votre vol est assuré même en cas de retard ou d'annulation du train.**

## PERTE OU VOL DE BAGAGES

Convention de Montréal du 28 mai 1999 : indemnisation limitée à 1 330 euros à condition de fournir les justificatifs d'achats des objets.

En l'absence de justificatifs, la compagnie vous proposera un dédommagement au poids (environ 20 euros par kilo de bagage – Convention de Varsovie du 12 octobre 1929). 4

Si vous avez dû acheter des produits de première nécessité (produits d'hygiène, sous-vêtements, ...), vous pourrez en obtenir le remboursement sur présentation des factures.

### Démarches à effectuer :

Indépendamment de la nature du litige concernant vos bagages, n'oubliez pas de vous procurer un formulaire PIR (Property Irregularity Report) à l'aéroport qui vous attribuera un numéro de dossier.

### Adresser une LR avec AR dans un délai de :

- ☐ 7 jours en cas de détérioration ou de vol
- ☐ 21 jours en cas de retard de la livraison de vos bagages

Si vous n'êtes pas d'accord avec la solution que la compagnie aérienne vous propose, vous disposez d'un délai de 2 ans pour agir en justice.

Convention de Montréal du 28 mai 1999 : indemnisation limitée à 1 330 euros à condition de fournir les justificatifs d'achats des objets.

En l'absence de justificatifs, la compagnie vous proposera un dédommagement au poids (environ 20 euros par kilo de bagage – Convention de Varsovie du 12 octobre 1929). 4

Si vous avez dû acheter des produits de première nécessité (produits d'hygiène, sous-vêtements, ...), vous pourrez en obtenir le remboursement sur présentation des factures.

### Démarches à effectuer :

Indépendamment de la nature du litige concernant vos bagages, n'oubliez pas de vous procurer un formulaire PIR (Property Irregularity Report) à l'aéroport qui vous attribuera un numéro de dossier.

- o Adresser une LR avec AR dans un délai de

- ☐ 7 jours en cas de détérioration ou de vol
- ☐ 21 jours en cas de retard de la livraison de vos bagages

Si vous n'êtes pas d'accord avec la solution que la compagnie aérienne vous propose, vous disposez d'un délai de 2 ans pour agir en justice.



## LE TRANSPORT FERROVIAIRE

Se référer à « la garantie voyage » de la SNCF. Cette garantie s'applique dans les cas suivants :

- ❑ Voyages en France à bord des TGV et INTERCITES
- ❑ Voyages internationaux assurés par la SNCF ou en partenariat avec les compagnies européennes, c'est-à-dire :
  - TGV Lyria
  - DB/SNCF en coopération (Paris-Francfort ; Paris-Stuttgart-Munich ; Francfort-Marseille)
  - TGV vers l'Italie vers l'Espagne

Attention ! La « garantie voyage » ne s'applique pas dans les cas suivants :

IDTGV et OUIGO - Transilien - TER

► Annulation

## Annulation ou retard

### Annulation ou retard de plus d'1 heure au départ

La SNCF est tenue de vous informer de l'incident causant le retard ou l'annulation du train.

2 choix s'offrent aux passagers victimes d'un retard ou d'une annulation :

- ☐ Poursuivre son voyage soit sur le train initial (dans ce cas, le voyageur aura droit à une indemnisation si le train est en retard à l'arrivée), soit sur un autre train partant dans les 48 heures et ce sans frais (= un échange de billet). Dans ce dernier cas, vous pouvez emprunter le même trajet ou un autre itinéraire, dans des conditions comparables (même classe, même niveau de confort, ...).
- ☐ Annulation du voyage ce qui implique le remboursement intégral du billet (en cas de billet aller-retour, remboursement du billet retour).

Ce choix s'applique pour les détenteurs des billets de train à date et train déterminés, y compris avec tarifs non échangeables/non remboursables.

❑ **ACTUELLEMENT, LES PASSAGERS DONT LE TRAIN N'ARRIVE PAS À L'HEURE PEUVENT DEMANDER : :**  
**UNE INDEMNISATION ÉQUIVALENTE À 25% DU PRIX DU TICKET POUR UN RETARD COMPRIS ENTRE 60 ET 119 MINUTES,**

**POUR UN RETARD DE 120 MINUTES OU PLUS, ELLE S'ÉLÈVE À 50% DU PRIX DU BILLET.**

**EN CAS D'ADOPTION DÉFINITIVE DES NOUVELLES DIRECTIVES, LES VOYAGEURS POURRONT EXIGER D'ÊTRE REMBOURSÉS À HAUTEUR DE 50% DU PRIX DU BILLET POUR LES RETARDS COMPRIS ENTRE 60 ET 90 MINUTES, À 75% POUR UN RETARD DE 91 À 120 MINUTES, ET 100% POUR UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 121 MINUTES. DES MESURES QUI NE SONT PAS DU GOÛT DES OPÉRATEURS HISTORIQUES, QUI CONSIDÈRENT QUE LE PARLEMENT EUROPÉEN «NE TIEN PAS COMPTE» DE LEUR POINT DE VUE, ESTIME L'ORGANISATION CER, QUI COMPTE NOTAMMENT LA SNCF ET LA DEUTSCHE BAHN. BOGUSŁAW LIBERADZKI RÉPOND À CES INQUIÉTODES QUE «LA HAUSSE DES REMBOURSEMENTS SERA COMPENSÉE PAR L'ARRIVÉE DE NOUVEAUX CLIENTS GRÂCE À CES MESURES».**

## RETARDS A L'ARRIVEE

	Durée du retard	Montant	Mode de la compensation
<b>TGV nationaux Intercités</b>	30 min < retard < 1h	25%	Bon d'achat
	1h < retard < 2h	25%	Bon d'achat ou virement
	2h < retard < 3h	50%	Bon d'achat ou virement
	Retard > 3h	75%	Bon d'achat ou virement
<b>Train IDTGV Train OUIGO</b>	1 heure <Retard > 2 heures	25%	Envoi automatique d'un bon d'achat IDTGV dans les 15 jours
	Retard > 2 heures	50%	

## RETARDS A L'ARRIVEE

Train SNCF parcours international	30 min < retard < 1h	25%	bon d'achat
	1h < retard < 2h	25%	Bon d'achat ou virement
	Retard > 2h	50%	Bon d'achat ou virement

## RETARDS A L'ARRIVEE

Train Eurostar	60min < retard > 119 minutes	25%	E-voucher Eurostar ou remboursement (mais plafonné à 50% du billet)
	120 min < retard > 179 minutes	50%	
	180 minutes ou plus	75%	

Train Thalys (vers la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne)	Retard > 30 min	20%	E-voucher
	1 heure > Retard < 2 heures	50%	
	Retard > 2 heures	100%	

**Astuce :**

**N'oubliez pas de retirer une « enveloppe Garantie Ponctualité » en gare à votre arrivée.**

**Vous devez dans les 60 jours suivant votre voyage Si vous avez un e-billet, vous pouvez faire la demande en ligne.**

**Vous devez recevoir votre compensation dans le mois qui suit le dépôt de votre demande.**

**Assistance : Au delà d'1 heure de retard, le passager a droit à des prestations**

## PERTE OU VOL DE BAGAGES

La SNCF n'est pas responsable de vos bagages car ils ne sont pas enregistrés. Leur surveillance vous incombe.

Dans le cas où vous auriez fait enregistrer vos bagages, l'indemnisation peut aller jusqu'à 500 euros sur présentation de justificatifs.



# COMMENT REGLER LES LITIGES

Le courrier (AR),  
Saisie en ligne,  
Les médiateurs,

La procédure judiciaire (attention à la compétence territoriale du tribunal, en général celui du défendeur).

Indemnité air : Site UFC QUE CHOISIR  
UFC QUE CHOISIR THIONVILLE



**MERCI POUR VOTRE ECOUTE**