

# La Maison de l'Europe de la Seine Maritime

## vous informe

Retrouvez l'actualité de la Commission européenne en France sur :  
[www.twitter.fr/UEfrance](http://www.twitter.fr/UEfrance) & [www.facebook.fr/UEenFrance](http://www.facebook.fr/UEenFrance)

### **Vacances: conseils utiles pour un été sans souci**

En ce début de vacances, alors que des millions d'Européens se préparent à voyager sur tout le continent et ailleurs, voici quelques conseils sur ce qu'il convient de faire en cas de problème. Que vous souhaitiez savoir qui prendra en charge vos frais de santé en cas d'accident ou connaître les formalités à accomplir avant d'emmener votre chien à l'étranger, vous trouverez dans ce document tout ce que l'Union européenne (UE) met en œuvre pour vous assister pendant vos déplacements.

### **Sommaire**

1. Je voyage hors d'Europe .....	1
2. Qui dois-je appeler si mon enfant disparaît? .....	2
3. Qui peut m'aider en cas de problème avec une compagnie aérienne.....	2
3.1 En cas d'annulation ou de retard d'un voyage en avion, train, car ou bateau.....	2
3.2 En tant que voyageur handicapé, quels sont mes droits spécifiques? .....	2
3.3 J'ai réservé un voyage à forfait, mais mon opérateur a fait faillite. ....	2
4. J'ai tellement apprécié mon lieu de villégiature.....	3
5. Des factures téléphoniques exorbitantes .....	3
6. Que dois-je savoir si je désire emmener mon animal.....	4
7. Puis-je ramener de la viande ou du fromage .....	4
8. Que dois-je savoir si je prends un crédit.....	5
9. Si j'ai des problèmes en faisant des achats.....	5
10. Pendant mes vacances, j'ai acheté des chaussures .....	5
11. Que se passe-t-il si je dois consulter un médecin .....	6

### **1. Je voyage hors d'Europe**

#### **Je voyage hors d'Europe mais mon État n'est pas représenté par une ambassade ou un consulat dans mon pays de destination.**

#### **Avec qui dois-je prendre contact si j'ai besoin d'aide?**

En tant que ressortissant d'un État membre de l'UE, vous êtes automatiquement citoyen de l'UE et avez, par conséquent, le droit de bénéficier d'une assistance consulaire si vous vous trouvez en dehors du territoire de l'UE (même là où votre pays n'est pas représenté). Si vous êtes arrêté, si vous êtes victime d'un accident grave ou si vous avez

perdu des documents importants, par exemple, vous pouvez demander assistance auprès de l'ambassade ou du consulat de n'importe quel autre État membre de l'UE.

Vous pouvez également bénéficier d'une aide dans les situations de crise: lorsque cela s'avère nécessaire, les États membres doivent aider à l'évacuation des citoyens de l'UE comme s'il s'agissait de leurs propres ressortissants.

Pour savoir si votre pays est représenté à votre destination, veuillez consulter le [site Internet sur la protection consulaire](#) de la Commission européenne.

## **2. Qui dois-je appeler si mon enfant disparaît?**

L'Union européenne a décidé la mise en place d'un [numéro d'appel d'urgence commun](#) (116 000) pour signaler les disparitions d'enfants dans tout État membre de l'UE. Si vous êtes le parent d'un enfant qui a disparu, qui s'est perdu ou qui a fugué, ou si vous possédez des informations sur la disparition d'un enfant, vous pouvez composer ce numéro. Vous serez mis en relation avec un organisme expérimenté en mesure de vous aider ou de vous apporter une assistance pratique, que ce soit sur le plan psychologique, juridique ou administratif.

## **3. Qui peut m'aider en cas de problème avec une compagnie aérienne Qui peut m'aider en cas de problème avec une compagnie aérienne une société de location de voitures ou un voyageur durant mon séjour?**

### **3.1 En cas d'annulation ou de retard d'un voyage en avion, train, car ou bateau...**

Grâce aux [règles de l'UE sur les droits des passagers](#), si votre vol ou votre voyage sont retardés de plusieurs heures, l'entreprise de transport avec laquelle vous voyagez doit vous offrir une compensation équitable. S'ils sont annulés et que vous devez séjourner à l'hôtel ailleurs que dans votre lieu de destination, cet hébergement doit se faire aux frais de la compagnie aérienne ou de la société ferroviaire concernée. Avant de partir, [renseignez-vous](#) sur la manière de faire valoir vos droits dans les aéroports, les ports, les gares routières et ferroviaires dans toute l'Europe, ou téléchargez l'[application](#) pour smartphones.

### **3.2 En tant que voyageur handicapé, quels sont mes droits spécifiques?**

Les règles de l'UE sur les droits des passagers [protègent les personnes handicapées](#) et les personnes à mobilité réduite contre toute discrimination lorsqu'elles voyagent en avion ou en train, et leur permettent de bénéficier du même accès aux transports que les autres citoyens.

Si vous êtes autorisé à utiliser les places de parking réservées aux handicapés dans votre pays, vous pouvez vous garer sur le même type d'emplacements partout en Europe. Il vous suffit pour cela de vous munir de votre [carte de stationnement pour personnes handicapées](#) établie selon le modèle uniforme européen.

### **3.3 J'ai réservé un voyage à forfait, mais mon opérateur a fait faillite.**

Puis-je me faire rembourser?

La [directive sur les voyages à forfait](#) protège les consommateurs européens qui partent en vacances; elle s'applique aux voyages à forfait combinant préalablement au moins deux des éléments suivants: 1) le transport, 2) l'hébergement, 3) d'autres services touristiques, comme les excursions (inclus dans le prix du forfait).

La protection offerte par la directive englobe les informations figurant dans les brochures, le droit d'annuler sans pénalité, la responsabilité de l'exécution des services (en cas de prestation hôtelière non conforme, par exemple) et la protection en cas de faillite d'un voyageur ou d'une compagnie aérienne.

Dans l'avenir, cette protection sera étendue aux vacanciers qui réservent des forfaits personnalisés en ligne (que ce soit auprès d'un professionnel particulier ou de plusieurs professionnels liés par un partenariat commercial), conformément à de nouvelles

propositions de la Commission européenne auxquelles le Parlement européen a apporté son soutien ([MEMO/14/184](#)). Quelque 120 millions de personnes obtiendront ainsi une protection supplémentaire.

#### **4. J'ai tellement apprécié mon lieu de villégiature**

##### **J'ai tellement apprécié mon lieu de villégiature que j'envisage d'acheter un bien en multipropriété. Que dois-je garder à l'esprit?**

Grâce aux [règles de l'UE](#), le vendeur d'un bien en multipropriété est tenu de fournir en temps utile des informations détaillées au client avant que celui-ci ne soit lié par un contrat: prix à payer, description du produit ainsi que période et durée exactes du séjour auquel le contrat donne droit. Ces informations doivent être communiquées dans la langue du client si celui-ci le souhaite.

Ces règles garantissent également au client un délai de réflexion et de rétractation de 14 jours civils, pendant lequel le professionnel ne peut demander aucun paiement anticipé ou acompte. Avant la conclusion du contrat, le professionnel est tenu d'appeler expressément l'attention du client sur l'existence d'un droit de rétractation, sur la durée du délai de rétractation ainsi que sur l'interdiction du paiement d'avances pendant ce délai.

#### **5. Des factures téléphoniques exorbitantes**

##### **Des factures téléphoniques exorbitantes mettent à mal le budget de mes vacances. Comment puis-je les réduire lors de mes déplacements à l'étranger?**

L'UE vous fait faire aussi des économies lorsque vous voyagez, puisque les tarifs vont encore chuter cet été. La baisse la plus importante concernera les services de données en itinérance, de 45 à 20 centimes le méga-octet (Mo) (facturé au kilo-octet utilisé). Pour connaître tous les nouveaux plafonds, référez-vous au tableau ci-dessous. Qui plus est, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014 certains opérateurs de communications mobiles en Europe vous donneront la possibilité de souscrire un contrat d'itinérance séparé avant vos déplacements et, le cas échéant, de choisir un fournisseur local de services de données en itinérance dans le pays que vous visitez. Ainsi, vous pourrez comparer les offres de différents opérateurs et bénéficier des prestations et tarifs les plus intéressants durant vos vacances. Voilà une bonne nouvelle pour vous, puisque vous pourrez vous détendre et profiter de vos vacances estivales tout en restant en communication avec vos proches et amis restés au pays. Mieux encore, l'UE travaille en ce moment même à de nouvelles dispositions visant à supprimer entièrement les frais d'itinérance! D'ici à Noël prochain, ces frais devraient disparaître et vous devriez pouvoir chatter, envoyer des SMS, télécharger des données et surfer sur internet partout dans l'UE, comme si vous étiez à la maison!

Type d'activité mobile dans l'UE	Plafonds tarifaires en 2013	Plafonds tarifaires en 2014
Effectuer un appel	24 centimes la minute	19 centimes la minute
Recevoir un appel	7 centimes la minute	5 centimes la minute
Envoyer un SMS	Max. 8 centimes	Max. 6 centimes
Télécharger des données/naviguer sur internet	45 centimes le Mo	20 centimes le Mo

## 6. Que dois-je savoir si je désire emmener mon animal

### **Que dois-je savoir si je désire emmener mon animal de compagnie (chat, chien ou furet) lors d'un déplacement dans l'UE?**

**Si vous voyagez dans l'Union européenne**, vous pouvez facilement emmener votre animal de compagnie, à condition de respecter les conditions suivantes:

si l'animal que vous emmenez est un chien, un chat ou un furet, assurez-vous qu'il est vacciné contre la rage et que cette information est inscrite sur son passeport;

si vous vous rendez en Irlande, en Finlande, à Malte ou au Royaume-Uni, votre animal devra aussi subir un traitement antiparasitaire;

si votre chien ou votre chat a moins de trois mois, ou si votre animal de compagnie n'est ni un chien, ni un chat, ni un furet, des règles spécifiques peuvent s'appliquer selon les pays.

Pour en savoir plus sur ce sujet, consultez notre [site internet](#).

**Si vous êtes citoyen de l'UE et que vous regagnez votre pays d'origine avec votre animal de compagnie après un séjour hors de l'UE**, le passeport de votre animal est également exigé. Selon votre destination de vacances, outre la vaccination antirabique obligatoire votre animal devra peut-être subir des examens avant le départ en vacances.

Si vous résidez dans la principauté d'Andorre, en Islande, au Liechtenstein, à Monaco, en Norvège, à Saint-Marin, en Suisse ou dans l'État de la Cité du Vatican et que vous êtes en possession d'un passeport pour animal de compagnie, vous bénéficiez des mêmes droits que les citoyens de l'UE.

Avant de partir, [informez-vous](#) des exigences du pays dans lequel vous prévoyez de vous rendre.

## 7. Puis-je ramener de la viande ou du fromage

### **Puis-je ramener de la viande ou du fromage de mes vacances à l'étranger?**

Il est illégal de ramener de la viande ou des produits laitiers **issus de la plupart des pays non-membres de l'UE**, que ce soit pour sa consommation personnelle ou en cadeau.

Si vous rentrez des îles Féroé, du Groenland ou d'Islande, vous pouvez ramener jusqu'à 10 kilos de certains produits d'origine animale, du lait en poudre et des aliments pour nourrissons, des denrées alimentaires spéciales et des aliments spéciaux pour animaux de compagnie requis pour des raisons médicales. Pour pouvoir être transportés, ces produits doivent être conservés dans un emballage avec opercule et ne doivent pas peser plus de deux kilos ou nécessiter une réfrigération avant ouverture.

Vous pouvez également ramener du poisson ainsi que certains coquillages et crustacés du Groenland, à condition que leur poids n'excède pas 20 kilos. Pour les produits venus des îles Féroé ou d'Islande, aucune limite de poids ne s'applique.

D'autres produits d'origine animale, comme le miel, sont également limités à deux kilos.

Ces règles ne s'appliquent pas au **transport de produits d'origine animale entre deux pays situés à l'intérieur de l'UE**. Elles ne concernent pas non plus les produits ramenés d'Andorre, du Liechtenstein, de Norvège, de Saint-Marin ou de Suisse.

L'UE peut imposer des restrictions supplémentaires en cas de maladie animale infectieuse dans des pays tiers.

En cas de doute, il est recommandé de vérifier auprès du service vétérinaire du point d'entrée sur le territoire de l'UE (aéroport, port, point de passage routier, etc.).

Il convient de rappeler que ces règles ont été adoptées pour protéger votre santé et celle des animaux d'élevage de l'UE contre des maladies animales graves.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le [site internet Europa, rubrique «Voyager»](#)!

Vous trouverez [ici](#) les réponses à d'autres questions fréquemment posées.

Si vous souhaitez poser une question, vous pouvez le faire à [cette adresse](#).

## **8. Que dois-je savoir si je prends un crédit**

### **Que dois-je savoir si je prends un crédit pour payer un voyage à forfait?**

La directive européenne sur le crédit à la consommation vous accorde [certains droits](#) lorsque vous effectuez un achat à crédit, dont voici les cinq plus importants:

Les publicités pour le crédit à la consommation devraient être transparentes et facilement compréhensibles.

Avant de signer un contrat de crédit, vous devriez obtenir assez d'informations pour vous permettre de comparer les différentes offres sur le marché.

Une fois le contrat signé, vous devriez en recevoir une copie.

Si vous changez d'avis, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours.

Vous devriez avoir le droit de rembourser votre crédit de manière anticipée contre une compensation raisonnable.

## **9. Si j'ai des problèmes en faisant des achats**

### **Si j'ai des problèmes en faisant des achats durant mon séjour à l'étranger, qui puis-je contacter à mon retour pour m'aider à obtenir réparation?**

Si vous résidez dans l'UE, en Norvège ou en Islande, vous pouvez obtenir une aide gratuite à votre retour! Contactez-le [centre européen des consommateurs](#) (CEC) de votre pays si vous avez eu des problèmes en rapport avec la location d'une voiture ou la réservation d'un voyage à forfait ou d'un billet d'avion alors que vous étiez en déplacement dans l'UE, en Norvège ou en Islande. L'équipe du CEC pourra également vous aider à résoudre des problèmes liés à la commande d'accessoires pour vos vacances effectuées en ligne à partir d'un autre pays européen. Si vous comptez vous rendre au Brésil pour assister à la Coupe du monde, vous pouvez également bénéficier de l'expertise du CEC. Un guide sur vos droits en tant que consommateur au Brésil, élaboré spécialement en prévision de cet événement, peut être téléchargé [ici](#).

## **10. Pendant mes vacances, j'ai acheté des chaussures**

### **Pendant mes vacances, j'ai acheté des chaussures qui se sont abîmées au bout d'une semaine. Comment puis-je me faire rembourser? Quelles sont les règles?**

Où que vous fassiez vos achats dans l'UE, vous bénéficiez, en tant que consommateur, de [droits fondamentaux](#) qui ne peuvent pas vous être retirés, et notamment d'une [garantie de deux ans](#): pendant cette période, le vendeur doit réparer ou remplacer gratuitement les produits défectueux. S'il ne peut pas le faire dans un délai raisonnable ou sans désagrément, vous pouvez exiger un remboursement ou une réduction de prix. Les garanties commerciales ne remplacent pas la garantie minimum de deux ans, mais peuvent la compléter.

Quelle que soit votre nationalité, le droit des consommateurs de l'UE s'applique aux achats de biens ou services effectués dans tout point de vente situé sur le territoire de l'UE. Les garanties sont régies par la législation dans l'ensemble de l'Europe. Une [directive de l'UE](#) précise le niveau minimal de protection des acheteurs. Les États membres sont tenus de transposer les exigences de l'UE dans leur législation nationale, qui peut aussi offrir un niveau de protection plus élevé.

Grâce à la [procédure européenne de règlement des petits litiges](#), vous pouvez aussi demander à être remboursé en suivant [trois étapes simples](#), si vous avez acheté un produit défectueux à l'étranger. Dans de nombreux cas et dans tous les pays de l'UE sauf le Danemark, vous pouvez recourir à [cette procédure](#), qui représente une alternative rapide et économiquement avantageuse par rapport aux procédures judiciaires classiques. Elle peut être utilisée actuellement pour les transactions commerciales (y compris les transactions des consommateurs) d'un montant ne dépassant pas 2 000 euros. Il vous suffit d'adresser un [formulaire](#) type à la juridiction compétente.

Autre bonne nouvelle pour les consommateurs: l'entrée en vigueur, le 13 juin 2014, de nouvelles règles de l'UE sur les droits des consommateurs. Ces règles garantiront que tous les citoyens de l'UE disposent de 14 jours pour renvoyer, s'ils le souhaitent, des marchandises achetées à distance, que ce soit par internet, par correspondance ou par téléphone ([MEMO/14/1144](#)).

## **11. Que se passe-t-il si je dois consulter un médecin**

### **Que se passe-t-il si je dois consulter un médecin à l'étranger?**

Si vous tombez malade ou que vous vous blessez lors d'un séjour dans un pays de l'UE, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège ou en Suisse, vous avez droit à une [prise en charge d'urgence](#). Pour cela, vous devez être porteur de la [carte européenne d'assurance maladie \(CEAM\)](#). Vous bénéficierez de soins dans les mêmes conditions et aux mêmes tarifs que les assurés du pays que vous visitez. N'oubliez pas de demander à votre caisse nationale d'assurance maladie de vous délivrer gratuitement cette carte.

Si vous souffrez d'une maladie chronique, demandez à votre médecin de vous délivrer une prescription transfrontalière avant votre départ pour le cas où vous devriez vous procurer les médicaments dont vous avez besoin pendant votre séjour à l'étranger.