



Guides pratiques
testachats

VOYAGER

sans souci



- Bien préparer ses vacances et réagir aux imprévus
- Les bons réflexes avant de finaliser la réservation
- Comment faire valoir ses droits en cas de problème

Sommaire

1. Organiser votre voyage 9

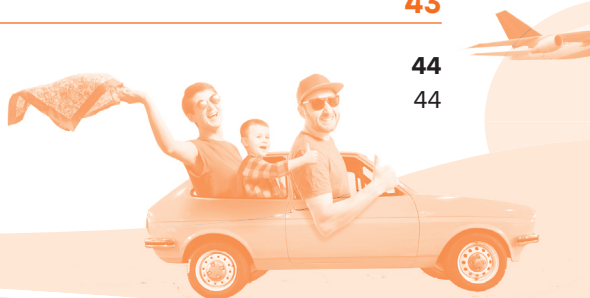
Prévoir les documents nécessaires	10
Une pièce d'identité	10
Un visa	14
Administration médicale	15
Choisissez où et comment réserver	17
Via un professionnel	17
Organiser vous-même votre voyage	24

2. Votre lieu de séjour 29

Un hôtel	30
Problèmes possibles	31
Louer une maison de vacances	35
Via une plateforme	35
Points d'attention	35
Autres possibilités d'hébergements	37
Dans une auberge de jeunesse	37
Dans un camping	37
À la ferme	37
L'échange de logements	38
Le couchsurfing	39
À l'aventure	40
Tourisme durable	40

3. Votre moyen de transport 43

En voiture	44
Le permis de conduire international	44





Suivez le Code de la route	44
Assurance RC	46
Auto-stop et covoiturage	47
Louer une voiture	47
En avion	51
Le prix	51
Les passagers à mobilité réduite	53
Les enfants voyageant seuls	54
Produits interdits	55
Problèmes possibles	56
En train	67
Informations pratiques	68
Problèmes possibles	68
En bus	72
Vos droits	72
Problèmes possibles	73
En bateau	74
Vos droits	74
Problèmes possibles	75

4. Les situations exceptionnelles 79

Un avis de voyage négatif	80
En cas de voyage organisé	80
Si vous avez organisé votre voyage vous-même	81
Une faillite	82
D'un organisateur de voyages	82
D'une compagnie aérienne	83





Vol ou perte de choses essentielles	83
Un document de voyage	83
Une carte de paiement	84
Problèmes de santé	84
La carte européenne d'assurance maladie	84
Hors Europe	85
La Commission de Litiges Voyages	86
Une assistance indépendante	86
Deux procédures possibles	86

5. Règles pour les achats **89**

Au sein et hors de l'Union européenne	90
Les marchandises venant d'un pays de l'UE	90
Les marchandises venant d'un pays hors de l'UE	91
Produits auxquels être attentif	93
Les marchandises de valeur	93
Les biens culturels	93
Les espèces protégées	94
La contrefaçon	95
L'argent liquide	95

6. Vos moyens de paiement **97**

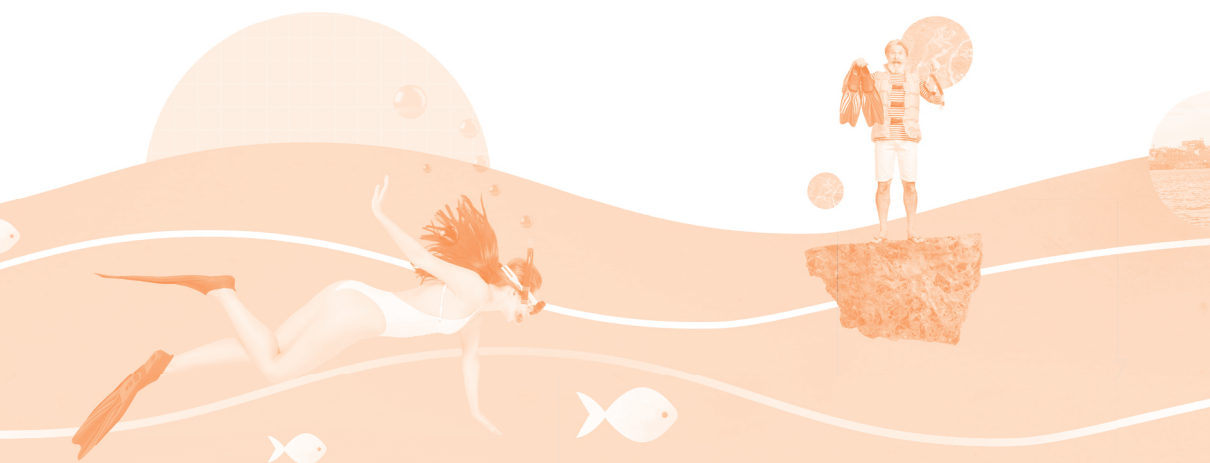
L'argent liquide	98
Changer de l'argent	98
Petites et grosses coupures	99



Les cartes de paiement	99
La carte de débit	100
La carte de crédit	101
Les cartes de paiement prépayées	102
Les règles d'or	104

7. Les assurances 107

Les protections que vous avez déjà	108
La carte européenne d'assurance maladie	108
L'assurance hospitalisation	109
L'assurance auto	110
La carte de crédit	111
L'assurance assistance voyage	113
Une couverture étendue	113
Déterminez la durée	113
Avec ou sans véhicule	114
L'assurance bagages	117
Jamais couvert en cas de faute propre	117
De nombreuses limitations	117
Lisez bien les conditions	118
L'assurance annulation	118
Contrat temporaire ou annuel	118
De nombreuses exclusions	119



Une garantie

Vous ne devrez bien souvent pas payer la caution en liquide à l'avance, mais on prendra une empreinte de votre carte de crédit que l'on vous fera signer sans mention d'un quelconque montant. Le montant de la garantie sera alors bloqué et ne sera plus disponible pour d'autres dépenses durant le voyage.

Lors du paiement de fin de location, demandez la restitution de la garantie ou de l'empreinte de la carte de crédit. Ensuite, surveillez le relevé de votre carte de crédit. Si le loueur a déduit des frais de réparation qui vous sont totalement étrangers, contestez-les dès que possible. Et demandez à l'émetteur de la carte de bloquer la transaction tant que le litige n'est pas réglé.

EN AVION

Certaines destinations (lointaines) ne peuvent être rejointes qu'en avion. Cela a un impact direct sur le budget de votre voyage, mais en évitant de sauter sur la première option venue, il est possible de faire de bonnes affaires.

Prendre l'avion demande un peu de préparation. Avez-vous des besoins particuliers ? Signalez-les à l'avance à la compagnie aérienne. Vous devez également choisir la classe de votre billet d'avion : economy, premium economy ou business ? En choisissant un voyage en basse saison, avec des dates flexibles, vous pouvez obtenir des billets moins chers.



Le prix

D'un jour à l'autre, d'une heure à l'autre voire d'un instant à l'autre, les prix changent. À tel point que sur un même vol, il pourrait en théorie y avoir autant de tarifs que de passagers.

Le prix d'un billet d'avion peut varier du simple au double voire au triple sur le même trajet et dans le même avion. Divers facteurs expliquent cela, et notamment la loi de l'offre et de la demande, le taux de remplissage de l'avion à un moment donné, le moment où vous avez acheté votre billet, la classe, le lieu d'acquisition du billet (sur tel ou tel site internet, en agence...), etc.

Transparence exigée

Au niveau européen, un règlement impose aux compagnies aériennes des pays de l'Union européenne d'afficher le prix complet des billets. La transparence doit être de mise afin de vous permettre d'établir des comparaisons en toute connaissance de cause et d'effectuer votre choix à partir d'informations fiables. Le prix final doit donc inclure l'ensemble des taxes et des charges ajoutées au tarif de base. Et



Votre moyen de transport



Soyez vigilant

Certaines compagnies aériennes annoncent des tarifs particulièrement avantageux, tout en se taisant dans un premier temps sur les suppléments qui viennent s'ajouter au tarif de base : supplément bagages, supplément pour réserver une place dans l'avion, frais de paiement par carte de crédit, frais de réservation, supplément carburant... Résultat : le prix final est parfois deux fois plus élevé, voire davantage, que le prix annoncé à grand renfort de publicité. Soyez particulièrement prudent face à certaines offres a priori alléchantes...

cela vaut également si vous réservez directement via le site internet. Outre le prix final, le site doit au moins indiquer clairement les informations suivantes : le tarif du vol, les taxes, les redevances prélevées par les aéroports, les autres redevances, suppléments ou droits, tels que ceux liés à la sécurité ou au carburant. Les tarifs optionnels pour les suppléments doivent aussi être communiqués d'une manière claire, transparente et non ambiguë au début du processus de réservation, et leur acceptation par le consommateur doit se faire sur une base explicite.

Autrement dit, pas question de vous compter un supplément (ex. : une assurance annulation ou un siège avec plus d'espace) sans votre accord formel. Ces produits et autres services optionnels ne peuvent pas être inclus par défaut dans le prix de base.

Changements de prix

Les prix ne peuvent être modifiés entre la réservation et le départ que dans des cas exceptionnels. En cas de voyage organisé, les modifications de prix (à la hausse ou à la baisse) ne sont possibles que si cela figure clairement dans le contrat et il y a beaucoup de limitations (voir p. 22).

Si vous avez réservé uniquement un billet d'avion, c'est moins simple. Relisez les conditions de transport de la compagnie aérienne. Elles prévoient souvent que le tarif appliqué sera celui en vigueur le jour de l'émission du billet. Seulement, le consommateur ne sait pas toujours quand son billet est effectivement émis. Aussi, exigez que le billet soit émis dès que vous avez payé l'intégralité du prix. Quoi qu'il

en soit, les éventuelles taxes et charges appliquées par les autorités peuvent être répercutées sur le voyageur jusqu'au jour du départ.

Les compagnies low cost

Peut-être vous tournez-vous d'office vers les compagnies low cost pour leurs prix bas. Pour que cela soit intéressant, vous devrez vous montrer flexible sur les dates de vol, réserver à temps et comparer les prix. Réservez tôt sur les destinations proposées par les compagnies low cost parce que les prix cassés ne sont valables que sur un nombre limité de sièges.

Les billets à bas prix ont néanmoins des inconvénients. Les jours et heures de départ sont souvent limités et si vous devez modifier votre réservation, vous paierez plus cher. Faites aussi attention à la créativité de certaines compagnies. Elle ne connaît pas de limites en matière de suppléments : pour enregistrer les bagages, pour contracter une assurance annulation à laquelle il est difficile d'échapper, pour s'enregistrer au guichet au lieu de le faire par internet, pour être prioritaire lors de l'embarquement...



Pensez toujours à l'endroit où vous décollez et atterrissez. Si l'aéroport est situé loin de votre destination, comptez des frais de transport, du temps et des efforts non négligeables. Si vous décollez de l'aéroport de Bruxelles, vous pouvez vous y rendre en train. Si vous partez de l'aéroport de Charleroi, vous devrez sans doute prendre un bus Flibco, par exemple au départ de la gare de Bruxelles-Midi ou TEC à Charleroi. Et si vous allez à Barcelone, vous pourriez atterrir à Gerona, à 110 km et une bonne heure de route.

Les passagers à mobilité réduite

Les personnes moins-valides doivent pouvoir voyager comme n'importe quels autres passagers et ce, sans avoir à s'acquitter du moindre supplément tarifaire. Vous devez non seulement avoir l'accès aux moyens de transport, mais également à l'assistance requise. Tant les aéroports que les compagnies aériennes doivent accorder une attention particulière aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, conformément à la réglementation européenne.

Une définition assez large

Lorsque l'on parle de personnes à mobilité réduite, il ne s'agit pas uniquement de personnes lourdement handicapées ne pouvant se déplacer sans aide. Le règlement européen fait référence à "toute personne dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou provisoire), d'un handicap ou trouble intellectuel ou de toute autre cause de handicap en raison de l'âge et dont la situation nécessite



Votre moyen de transport

une attention appropriée." Cela peut donc inclure une personne avec une jambe cassée, voyageant avec de jeunes enfants ou une femme enceinte.

Des droits garantis

En tant que passager à mobilité réduite, vous avez de toute façon droit à la non-discrimination lors de la réservation, à l'information concernant les règles de sécurité appliquées par les compagnies aériennes et au droit de voyager dans les mêmes conditions que les autres passagers (sauf pour des raisons de sécurité).

Une assistance gratuite doit en outre être prévue pour embarquer et débarquer de l'appareil, ainsi qu'à bord de l'avion, à condition que vous ayez demandé cette assistance au moins 48 heures avant le départ. Cela dit, la compagnie aérienne peut exiger que vous soyez accompagné d'une personne capable de vous fournir assistance afin de respecter les règles légales de sécurité. En plus de votre équipement médical, vous pouvez emporter gratuitement jusqu'à deux aides à la mobilité ainsi qu'un chien guide, si la réglementation nationale le permet.

Refuser ne peut se faire sans raison

Une compagnie aérienne ne peut refuser l'embarquement à une personne handicapée ou à mobilité réduite que dans deux cas : si sa présence peut poser un problème de sécurité ou si la compagnie n'est pas en mesure de la transporter. Mais alors, elle doit soit proposer un vol ultérieur vers la destination choisie, soit rembourser le billet d'avion. Ces mesures s'appliquent également à la personne accompagnante.

Les enfants voyageant seuls

La plupart des compagnies aériennes proposent des services d'accompagnement des mineurs. Ils sont encadrés et pris en charge du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'arrivée, où l'enfant est confié à la personne que vous avez désignée pour le prendre en charge.

En général à partir de 5 ans

Tout dépend de la compagnie et de la destination, mais généralement les enfants à partir de 5 ans peuvent prendre l'avion seul, c'est-à-dire sans un parent ou un adulte de leur entourage. Mais ils doivent obligatoirement être déclarés et voyager en tant que mineurs non accompagnés. Effectuez votre réservation plusieurs semaines avant le départ, car dans chaque avion, les places sont limitées. En cause : le personnel de bord doit pouvoir prendre en charge les mineurs avec toute la vigilance nécessaire. Ce service proposé par les compagnies n'est pas gratuit. Le coût dépend en général de la destination et de la date de départ (haute ou basse saison...). Certaines compagnies low cost limitent cette possibilité. Elles n'acceptent les enfants mineurs non accompagnés qu'à partir de 14, 15 ou 16 ans. Ceux-ci ne bénéficient donc souvent d'aucune assistance spécifique et doivent par exemple être munis d'un document signé par leurs parents. Selon le vol et son âge, le mi-

neur doit en outre avoir sur lui les documents de voyages nécessaires (Kids-ID, carte d'identité ou passeport à son nom propre, autorisation des parents...).

Produits interdits

Pour des raisons de sécurité, il est interdit aux passagers d'embarquer divers produits. Certains peuvent être transportés en soute et non en cabine ou inversement. Les powerbanks pour recharger votre GSM, par exemple, ne peuvent jamais aller en soute, parce qu'ils présentent un risque d'incendie, mais bien dans votre bagage à main (mais vous ne pouvez en général pas les utiliser en cours de vol). D'autres produits sont complètement interdits et certains encore sont autorisés vers certaines destinations, mais pas vers d'autres.

Les liquides sont limités

En règle générale, si vous décollez d'un aéroport européen, vous ne pourrez emporter dans vos bagages à main que de petites quantités de liquides dans des contenants individuels d'une capacité maximale de 100 ml placés dans un sac en plastique transparent (type sachet à congélation) refermable. Sous conditions, certaines exceptions sont cependant acceptées, notamment en ce qui concerne les aliments pour bébés, les médicaments ou les articles dits duty free.

"J'ai oublié les règles concernant les liquides pour mes escales"

Aurélia, voyageuse

"J'étais en vacances en République dominicaine et j'ai décidé d'acheter une bouteille de rhum au tax free de l'aéroport. Elle était emballée dans un sac spécial scellé et en tenant compte des règles douanières. Je ne pensais donc pas qu'il puisse y avoir de souci. Et tout se serait bien passé si j'avais pris un vol direct vers la Belgique. Mais je ne pensais pas que mes deux escales pouvaient entraîner un problème. Comme je suis entrée dans l'Union européenne via Frankfort et que j'y ai fait escale pour prendre mon autre vol, j'ai dû d'abord passer par le contrôle d'identité et le contrôle de sécurité. En respectant à cet endroit les règles strictes du transport de liquides. Ma bouteille a donc été confisquée."





Pas d'armes ou objets assimilés

Sont totalement exclus en cabine : les armes (y compris les jouets susceptibles d'être confondus), les objets avec une pointe aiguë (lames de rasoir, couteau, ciseaux, aiguilles à tricoter...), les outils de travail tels que perceuse ou burins, les équipements d'arts martiaux, les clubs de golf, etc.

D'autres objets sont interdits purement et simplement de transport (en cabine ou en soute) : les armes prohibées par la loi sur les armes, les substances et engins explosifs ou incendiaires, les substances chimiques et toxiques, etc.

Pour la liste complète des articles interdits de vol (ou simplement en cabine) et les restrictions particulières selon la destination, contactez la compagnie aérienne avec laquelle vous désirez voyager.

Problèmes possibles

Il peut toujours y avoir des imprévus lors d'un voyage en avion. En cas d'annulation, de retard ou de surréservation au sein de l'UE, une réglementation européenne s'applique heureusement. Cela vaut que vous ayez réservé vos vacances vous-même ou via un professionnel de voyage. La seule différence est que, dans ce second cas, vous pouvez vous adresser également à votre organisateur de voyage si vous rencontrez un problème. Si vous avez réservé vous-même vos billets d'avion, vous devrez vous adresser directement à la compagnie aérienne.

La réglementation européenne apporte un soulagement

La réglementation s'applique pour tous les passagers qui partent d'un aéroport de l'UE, de la Norvège, de l'Islande et de la Suisse. Que le vol soit opéré par une compagnie aérienne européenne ou non n'a pas d'importance.

Elle est également d'application pour des vols partant d'aéroports en dehors de l'UE, à condition que la destination du vol soit un aéroport de l'UE et qu'il soit opéré par une compagnie aérienne européenne. En d'autres termes, si vous achetez un billet aller-retour auprès d'une compagnie non européenne pour un vol au départ de la Belgique vers une destination hors UE, vous êtes protégé par la législation européenne pour le vol aller, mais pas pour le vol retour. Ce qui ne signifie pas que vous n'avez aucun droit : vérifiez les conditions générales de la compagnie aérienne pour savoir sur quoi vous pouvez éventuellement vous baser.

Vol annulé

En cas d'annulation, si votre vol tombe sous la réglementation européenne, la compagnie aérienne doit vous proposer des solutions. Sous certaines conditions – par exemple si le vol est annulé juste avant le départ et que vous vous trouvez déjà à l'aéroport – vous avez droit à une assistance (repas, appel téléphonique...). Et dans certains cas, la compagnie doit aussi vous verser une indemnité, sauf en cas de force majeure.

Trois options

Peu importe le moment de l'annulation par rapport à la date de départ prévue, la compagnie aérienne doit vous proposer trois solutions différentes :

- Un vol de remplacement dans les plus brefs délais.
- Un autre vol, à une date ultérieure de votre choix.
- Le remboursement du vol annulé.

Vous êtes libre de choisir la solution qui vous convient. La compagnie doit, au besoin, fournir un hébergement (en attendant le prochain vol) incluant le transport vers l'hôtel, ainsi que des boissons et des repas (selon la durée de l'attente)



Indemnisation : oui ou non ?

Vol annulé plus de deux semaines avant le départ
Pas d'indemnisation.

Vol annulé entre deux semaines et sept jours avant le départ

Vous avez droit à une indemnisation, sauf si la compagnie vous propose un vol de remplacement qui décolle au maximum deux heures après l'heure prévue pour le départ et arrive à votre destination au maximum quatre heures après l'heure initialement prévue.

Vol annulé moins de sept jours avant le départ

Vous avez droit à une indemnisation, sauf si la compagnie vous propose un vol de remplacement qui décolle au maximum une heure après l'heure prévue pour le départ et arrive au maximum deux heures après l'heure initialement prévue.

Indemnisation : combien ?

600 €

Pour un vol de plus de 3 500 km



400 €

Pour un vol de plus de 1 500 km dans l'UE ou de 1 500 à 3 500 km hors UE



250 €

Pour un vol jusqu'à 1 500 km





Votre moyen de transport



L'ampleur du retard d'un vol se calcule à partir du moment où au moins une porte de l'avion s'ouvre, et que les passagers sont autorisés à quitter l'appareil. Pas au moment où l'avion atterrit.

et/ou organiser des solutions alternatives pour que vous puissiez atteindre votre destination. Si la compagnie ne propose pas cette assistance spontanément, vous devez garder soigneusement tous les reçus et factures afin de pouvoir réclamer ultérieurement le remboursement de ces frais.

De plus, vous avez éventuellement droit à une indemnisation. Tout dépend du délai entre l'annonce de l'annulation et la date du vol, ainsi que des solutions alternatives proposées par la compagnie.

Si vous annulez vous-même

Il est bien sûr possible que vous deviez vous-même annuler votre voyage, quelle qu'en soit la raison. Le fait de pouvoir le faire dépend des conditions de la réservation.

Les billets flexibles coûtent plus cher

Si vous avez acheté un billet flexible offrant des possibilités claires d'annuler votre vol ou de le reprogrammer à une date ultérieure (éventuellement pour une autre destination), il est possible que cela soit gratuit ou n'entraîne qu'un coût relativement bas. Mais les billets flexibles coûtent généralement plus cher. La question de savoir si cela en vaut la peine dépend de la probabilité ou non que vos plans changent. Les billets non flexibles coûtent moins cher, mais en cas d'annulation, vous perdez plus d'argent. En optant pour ce type de billet, vous devez accepter ces conditions moins favorables.

La taxe d'aéroport est récupérable

Sans billet flexible, annuler votre vol peut entraîner des frais imprévus et des procédures complexes. Par contre, la taxe d'aéroport peut toujours être récupérée, car les compagnies aériennes ne peuvent facturer des taxes que pour les billets réellement utilisés. Mais elles facturent des frais administratifs pour ce remboursement. Si ceux-ci sont élevés, il se peut que vous ne récupériez qu'une petite partie de la taxe d'aéroport. Vérifiez toujours dans les conditions générales de la compagnie si des frais sont mentionnés. Sinon, aucuns frais ne peuvent vous être comptés.

Les circonstances exceptionnelles

Supposons que vous tombiez gravement malade ou que l'un de vos parents décède. Dans ces circonstances exceptionnelles, certaines compagnies aériennes proposent d'annuler votre vol et de vous rembourser le prix du billet, quel qu'en soit le type.

La plupart du temps ce remboursement prend la forme d'un bon à valoir. Les conditions d'annulation et la forme du remboursement varient d'une compagnie aérienne à l'autre. De plus, les conditions requises pour obtenir l'annulation de votre billet en cas de force majeure peuvent être strictes. Vous devez généralement fournir des preuves telles qu'un certificat médical ou un certificat de décès. Vérifiez auprès de votre compagnie aérienne quels sont les documents à fournir.

La non-présentation

De nombreuses compagnies aériennes prévoient une clause de non-présentation (no show) dans leurs conditions générales. Si vous ne vous présentez pas à votre vol, elles peuvent annuler le reste de votre billet (par ex. un vol lié ou un vol retour) ou vous facturer un supplément. Les compagnies aériennes prétendent que cette clause est absolument nécessaire pour empêcher les consommateurs de réserver, par ex., un vol Bruxelles-Londres-New York alors qu'ils ne souhaitent prendre que le trajet Bruxelles-Londres, car il arrive qu'un tel billet composite soit moins cher qu'un billet Londres-Bruxelles pour des raisons de concurrence et de tarification. La plupart du temps, la non-présentation est une exception pour les cas de force majeure, à condition d'informer la compagnie aérienne à temps (consultez la procédure dans les conditions générales). Donc, si vous manquez votre vol pour cause de force majeure, vous n'aurez pas à payer le supplément pour utiliser vos vols de continuation. Mais la définition de la force majeure n'est pas toujours claire. Si vous êtes en retard à cause d'un embouteillage ou d'un retard de train, par exemple, cela pourrait être un cas de force majeure, mais on pourrait aussi faire valoir que ces situations sont prévisibles et évitables.



Anne Moriau
Juriste,
spécialisée
en voyages

"Les clauses de non-présentation sont une épine dans nos pieds depuis des années"

"Pour Testachats, les clauses de non-présentation entraînent des coûts supplémentaires pour les consommateurs – souvent même pour ceux qui n'essaient pas du tout de contourner

les prix des compagnies aériennes. C'est pourquoi nous luttons depuis des années contre ces clauses. Les compagnies aériennes disposent de nombreux autres moyens pour différencier les prix. De plus, toutes n'utilisent pas ces clauses, ce qui remet en question leur nécessité. Par ailleurs, elles sont souvent rédigées dans un langage difficile à comprendre et manquent souvent de transparence. En raison de ce manque de clarté, en tant que passager, vous pouvez être confronté à des coûts supplémentaires et à des annulations inattendues, vous obligeant à acheter de nouveaux billets, souvent à des prix élevés."