



## EN VACANCES, je gère les imprévus

Transport chaotique, bagages disparus, hébergement pour le moins décevant... Parfois, le début des vacances n'est pas de tout repos. Nos solutions pour faire face sans stresser.



Une grève du personnel, un problème technique ou des inondations, et voilà votre départ en vacances gâché... Si, par malheur, cela vous arrive, n'annulez pas votre billet de train ou d'avion de votre propre chef : même si, coup de chance, il est remboursable, des frais seront probablement prélevés. Attendez que la compagnie procède d'elle-même à l'annulation, car vous êtes protégé. Ainsi, dans le cas où vous avez réservé un train longue distance, elle est tenue de vous mener à bon port dans les meilleurs délais ou de vous rembourser, voire de vous indemniser.

### Train, des compensations financières

Si la compagnie ferrovière vous trouve une place dans un

autre train à la suite d'une annulation, vous serez dédommagé, et aussi en cas de changement de train ou de retard : au moins 25 % du prix du billet pour un décalage de plus de 1 heure à l'arrivée, 50 % pour plus de 2 heures. La SNCF est encore plus généreuse : 75 % du prix du billet pour 3 heures de retard. « En dehors de circonstances exceptionnelles, comme une panne matérielle dans la gare, cette compensation est toujours versée », assure Anne-Sophie Trcera, de la Fédération nationale des usagers des transports (Fnaut).

### Voyage en avion, il y a grève... et grève

Vous volez depuis la France ou l'UE vers votre destination avec une compagnie européenne ? Si l'annulation survient moins de 15 jours avant le départ, y compris en cas de grève, elle ouvre droit au remboursement total du billet ou au réacheminement, assorti parfois d'une compensation de 250 à 600 €, selon la durée du trajet. « Sauf si les grévistes sont les aiguilleurs du ciel ou le personnel de l'aéroport, avertit Anne-Sophie Trcera. Il en va de même si l'annulation de votre vol est liée à une catastrophe naturelle dans le pays de destination, des rai-

sons politiques ou sanitaires. » Ou encore, comme vient de statuer la justice européenne, à une panne inédite sur un modèle d'avion récent.

### Correspondance ratée

L'annulation d'un premier vol ou train vaut annulation de la correspondance si les deux trajets ont été réservés ensemble, auprès de la même compagnie. « En train, le retard pris en compte pour une compensation financière est celui observé à l'arrivée à la destination finale », précise Camille Bertrand. En revanche, si vous avez pris deux billets d'avion séparés, auprès de compagnies aériennes différentes, et que l'annulation du premier vol vous fait manquer le second, celui-ci ne vous sera pas remboursé. ■

par Anne David

**A savoir . « Aucune proposition de réacheminement n'intervient dans les 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue ? Vous pouvez réserver un autre billet de train ou de bus pour un coût raisonnable, puis vous le faire**

rembourser par le transporteur initial », indique Camille Bertrand, du Centre européen des consommateurs France.

A savoir . Si votre vol est annulé et que vous rachetez de vous-même un billet, la compagnie est censée vous le rembourser... mais s'y refuse sou-

vent. « Pour obtenir gain de cause, saisissez le médiateur du tourisme », conseille JeanPierre Mas.

## BAGAGES PERDUS ?



En avion ou bus, l'indemnisation, plafonnée en général à 1 400 €, n'est versée que si vous présentez les factures des objets emportés. « Mais certaines compagnies de bus rechignent et les clients nous saisissent pour obtenir un dédommagement », prévient Jean-Pierre Mas, médiateur du tourisme et du voyage (mtv.travel). La SNCF

n'indemnise pas les valises volées dans le train, mais les garanties liées à certaines cartes bancaires (Gold Mastercard, Visa Premier...) ou une assurance voyage peuvent jouer. Elles remboursent aussi les achats de première nécessité.

“ **AÉROPORT : PRENEZ DE L'AVANCE !** Gare aux files d'attente dues à l'affluence des JO et à la sécurité renforcée. Si, coincé avant le contrôle, vous ratez votre vol, vous ne serez pas remboursé. Et ne trichez pas sur le bagage cabine : s'il est trop volumineux et que l'on vous renvoie à l'enregistrement, vous risquez de manquer l'avion.

## QUAND HÔTEL OU LOCATION RIME AVEC DÉCEPTION



Vue sur le parking, voisinage assourdissant, piscine impraticable...

Quand la location de vacances ne correspond pas à l'offre, négociez immédiatement une remise en état et/ou un dédommagement avec le propriétaire ou le gestionnaire. «

Après avoir appelé, reprenez dans un mail la teneur de vos échanges - une preuve écrite. Les photos constituent un atout si vous devez aller en justice », note Laetitia Caron, directrice générale de Particulier à Particulier (PAP). Alerte la plateforme sur laquelle vous avez loué, elle jouera éventuellement les conciliateurs. « Lorsque l'hébergement a été payé sur notre site, la garantie

peut financer un relogement temporaire si le propriétaire annule au dernier moment votre location ou si le bien n'est pas habitable », confirme Xavier Rousselou de chez Abritel.

**A savoir . « A l'hôtel, plaignez-vous dès votre arrivée auprès du directeur, afin d'obtenir une autre chambre ou être dédommagé, voire remboursé si vous avez trouvé à vous loger ailleurs, recommande Jean Pierre Mas. A défaut, gardez bien les preuves - précieuses pour saisir le médiateur du tourisme au retour chez vous. »**

## DES DÉMARCHES À EFFECTUER VOUS-MÊME



**En cas d'annulation, les compensations ne sont pas versées automatiquement : vous devez en faire la demande en ligne. « Parfois, pour l'avion, il faut même chercher soi-même sur le site internet de la compagnie aérienne le vol sur lequel il reste des places pour remplacer le sien », s'insurge Camille Bertrand.**

**A savoir . « La compensation pour un retard à l'arrivée, d'au moins 1 heure en train (sauf cas particuliers, comme un piéton sur la voie ferrée) et 3 heures en avion, est aussi à réclamer sur internet. Estimez ce à quoi vous avez droit avec le calculateur du Centre européen des consommateurs ([europe-consommateurs.eu](http://europe-consommateurs.eu)). »**

