

LES CONSEILS UTILES POUR UN ÉTÉ TRANQUILLE

Nous approchons de la période des vacances. Celle-ci est souvent propice à des changements dans la vie quotidienne. Cela va des vacances que l'on a organisées avec plus ou moins de temps au déménagement ou aux investissements que l'on va faire pour de travaux dans la maison. Fidèle à notre mission, nous vous proposons de mettre à votre disposition un guide pratique qui va vous aider à gérer le mieux possible la situation. Cette partie de la revue va se diviser en deux parties inégales en importance. L'une concernera les conseils les plus utiles pour les vacances, l'autre sera consacrée aux conseils pour un changement de résidence dans de bonnes conditions.

COMMENÇONS PAR LE DÉMÉNAGEMENT

Déménager n'est pas forcément simple à réaliser. Cela demande une certaine organisation pour que celui-ci se déroule dans de bonnes conditions. Ce secteur d'activité génère tous les ans des litiges dont certains sont parfois surprenants ! La législation en vigueur est rigoureuse mais demande de la part du consommateur une grande réactivité. Cette profession est régie par l'article L. 121-95 du Code de la Consommation qui dispose :

Article L121-95 : Par dérogation au premier alinéa de l'article L. 133-3 du code de commerce, le délai de forclusion applicable aux contrats de transports de déménagement conclus entre un professionnel et un consommateur est fixé à dix jours calendaires à compter de la réception des objets transportés. Les protestations motivées émises par lettre recommandée dans ce délai produisent leurs effets même en l'absence de réserves formulées à la livraison. Les réserves émises par le destinataire à la livraison et non contestées par le transporteur dispensent de la protestation motivée prévue au présent alinéa.

Lorsque la procédure à suivre pour émettre des réserves n'a pas été communiquée au consommateur dans les conditions fixées par arrêté ministériel, le délai prévu au premier alinéa est porté à trois mois.

Un arrêté a été publié le 27 avril 2010 que nous reproduisons tant il est important de le connaître.

Arrêté 27 avril 2010 :

Article 1 : Avant la conclusion de tout contrat de déménagement, les entreprises sont tenues de remettre gratuitement au client un devis. Ce devis est accompagné des conditions générales du contrat de déménagement. Les mentions suivantes doivent figurer sur l'un ou l'autre de ces deux documents :

- les références de l'entreprise ;
- le nom et l'adresse du client ;
- la période ou date d'exécution prévue pour le déménagement ;
- le lieu de chargement, le lieu de livraison et la distance aller ;
- la date d'établissement du devis ;
- l'indication du volume du mobilier ;
- le type de voyage (organisé ou spécial) ;
- la définition exacte de la prestation choisie (emballage par l'entreprise ou le client...);
- la procédure suivant laquelle le client peut émettre des réserves en application de l'article 3 du présent arrêté ;
- l'indication précise des modalités de paiement ;
- la responsabilité de l'entreprise et les modalités de sa mise en jeu, y compris, le cas échéant, les procédures arbitrales ;
- le montant HT et TTC du déménagement et la mention que ce prix est définitif et que le déménageur ne peut facturer des frais supplémentaires, sauf modification expresse des termes du devis.

Article 2 : Sauf pour les voyages organisés, les dates limites des opérations de chargement et de déchargement doivent figurer sur la lettre de voiture communiquée au client avant le déménagement.

Article 3 : 1. En application des dispositions du dernier alinéa de l'article L. 121-95 du code de la consommation destinées à permettre au consommateur d'émettre des réserves sur l'état du mobilier réceptionné ou son caractère incomplet à la suite d'un déménagement, le professionnel lui remet l'exemplaire de la lettre de voiture qui constitue le bulletin de livraison prévu au c du III de l'article 6 de l'arrêté du 9 novembre 1999 susvisé. Ce document est remis au consommateur par le professionnel à la réception du mobilier.

2. L'exemplaire de la lettre de voiture qui constitue le bulletin de livraison permet au consommateur de préciser soit qu'il a reçu son mobilier au complet et sans réserve, soit qu'il émet des réserves. A cette fin, il comporte une rubrique permettant au consommateur d'indiquer par écrit quelles sont ses réserves.

3. Le bulletin de livraison doit mentionner clairement que le consommateur dispose d'un délai de dix jours calendaires à compter de la réception des biens pour émettre par lettre recommandée une protestation motivée sur l'état du mobilier réceptionné ou son caractère incomplet, en application de l'article L. 121-95 du code de la consommation, si les réserves émises à la réception du mobilier ne sont pas acceptées par le professionnel. Le bulletin de livraison doit aussi mentionner clairement que le consommateur peut émettre une protestation motivée pendant le délai de dix jours calendaires à compter de la réception des biens, même s'il n'a pas émis de réserves à la livraison.

Article 4 : Une note doit être délivrée au client. Si son montant est différent de celui du devis accepté par le client, elle doit porter mention précise et explicite des justifications de cette différence.

Enquête

Article 5 : Les tarifs des prestations de déménagement doivent être affichées dans les entreprises et préciser notamment :

- le prix de la main-d'œuvre ;
- le prix de la traction par tranche de volume avec un terme fixe et un terme kilométrique ;
- le prix des fournitures perdues ;
- le prix de la location de petit matériel.

Article 6 : Les tarifs des prestations de garde-meubles doivent faire l'objet d'un affichage dans les entreprises exerçant cette activité.

Muni de ces précieuses informations, il vous reste à vérifier que les diverses obligations ont été respectées par la société. Si ce n'est pas le cas, faites ajouter tout ce qui manque ou allez ailleurs en cas de réticence !

Quand le déménagement est fini, signalez sur le bon de livraison tout ce qui manque ou est cassé ou abîmé. Puis déballiez vite les cartons car vous avez 10 jours calendaires (incluant les jours fériés et les dimanches) pour vous manifester, pas un de plus ! N'hésitez pas à faire des photos datées ou de recueillir tout élément de preuve prouvant la faute de l'entreprise et notamment des attestations sur l'honneur et de témoins sans lien de parenté ou de subordination. Cela doit bien évidemment s'effectuer par lettre recommandée avec AR dont vous garderez un double. En cas de problème, non réglé, n'hésitez pas à venir nous voir ! Si vous avez bien respecté nos conseils, cela devrait bien se passer.

LES VACANCES

Une fois la maison en ordre, nous allons enfin pouvoir nous reposer et partir. La situation n'est pas si simple qu'il n'y paraît. Les conseils que vous allez trouver sont à suivre sans modération !

Vous partez à l'étranger ? Des précautions sont à prendre !

Organiser ses vacances

Nous allons vous proposer des précautions à prendre pour des vacances réussies.

Choisir son voyage en toute sérénité

Payez votre voyage au juste prix

Les promesses de réduction, plus particulièrement



remement sur Internet, sont pléthoriques mais relèvent souvent du marchand de tapis, voire de la publicité mensongère, plutôt que d'un réel rabais par rapport à d'autres agences. Pour être certain que la réduction annoncée (jusqu'à des moins 70 %) est bien réelle, n'hésitez pas à consulter plusieurs comparateurs et à vérifier le prix du voyage sur différents sites Internet. Attention ! Une astuce est parfois utilisée. Le site Internet identifie votre ordinateur grâce à son adresse IP. Quand vous y retournez, l'offre mirobolante a disparu au profit d'offres nettement plus chères ! Dans ce cas, utilisez un autre appareil et hop vous reverrez apparaître la belle offre ! Cette technique dite de l'IP tracking n'est pas une spécialité des compagnies aériennes ou des agences de voyages....

Se garantir un voyage de qualité

Au-delà du prix, faites aussi attention aux prestations fournies : les bonnes affaires existent sur Internet, mais il faut toujours se méfier des prix trop bas. Et ce d'autant plus que les normes locales peuvent être très différentes des normes françaises. Dès lors, n'hésitez pas à chercher sur Internet des informations et photos sur le parcours, les hôtels... et à consulter les avis de consommateurs en utilisant les moteurs de recherche.

Les conseils lors de la réservation

Que la location soit réalisée directement entre particuliers ou par l'intermédiaire d'un professionnel, qu'il s'agisse d'un meublé classé (Étoiles, Épis ou Clés...) ou non, le propriétaire doit remettre, avant la conclusion du contrat, un état descriptif des lieux. S'il ne le fait pas spontanément, exigez-le.

Trouver sa location

Les médias se font régulièrement l'écho de différentes arnaques à la location de

vacances. Il existe plusieurs moyens de réduire le risque, sans toutefois le faire disparaître :

- ne pas croire aux annonces trop attrayantes ;
- vérifier l'existence de l'adresse, et qu'il s'agit bien d'un immeuble ou d'une villa grâce à des systèmes tels que Google Maps, les Pages jaunes... ;
- ne pas hésiter à contacter l'Office du tourisme local tant français qu'étranger (par exemple, l'Office du tourisme espagnol répertorie bon nombre de locations) ;
- envoyer l'éventuelle avance réclamée par chèque (jamais plus de 30 %) à l'adresse de location.

Le descriptif du bien à louer doit comporter plusieurs éléments :

- des renseignements sur le bien loué, à savoir : les nom et adresse du propriétaire ou de l'agence de location, le type de logement (villa ou appartement), s'il s'agit d'un appartement indépendant ou partiellement occupé. Il faut aussi indiquer la surface, le nombre de pièces et les accessoires du logement (jardin, garage, piscine, barbecue...), en précisant si le locataire en a la jouissance privative ou partagée ;
- la situation de l'habitation dans la localité, la distance jusqu'à la plage, le cas échéant, la proximité des services (gare SNCF, cars...), du centre-ville et des commerces, l'exposition depuis le séjour et les chambres, la présence d'une terrasse ou d'un balcon et les inconvénients éventuels (bruits, odeurs...) ;
- les équipements (chauffage, sanitaires, électroménager, télé, etc.) et l'état d'entretien pièce par pièce. Pour chacune d'elles doit être spécifié le nombre de lits, le type de literie, le mobilier... ;
- les modalités et le prix de la location : il est normal que le propriétaire (ou l'agence) vous réclame le versement d'une avance

pour garantir votre réservation. Là encore, la liberté est de mise. Il est d'usage de demander 20 à 30 % du prix de la location, puis le solde à l'entrée dans les lieux ou 30 jours avant. En cas de location par une agence, le montant du loyer payé d'avance ne peut excéder 25 % de la location, ni être perçu plus de 6 mois à l'avance, mais le versement du solde peut être exigé 1 mois avant la remise des clés.

Ensuite, le contrat, qui peut prendre la forme d'un simple échange de mails, indique notamment la durée de la location, avec les dates et heures d'arrivée et de départ, le prix et les modalités de paiement, le montant de l'avance s'il y en a une, les charges, le dépôt de garantie avec le mode et le délai de restitution, les conditions d'annulation et l'éventuelle taxe de séjour.

Faut-il assurer la location ?

Si la location subit un dégât des eaux ou un incendie, vous pourriez être tenu pour responsable, si aucun contrat d'assurance ne vous couvre. À vous d'interroger le bailleur sur l'assurance du logement.

- Votre propriétaire prend en charge l'assurance habitation :

Veillez alors que soit intégrée dans le contrat de location, une clause appelée « abandon de tout recours » ou « renonciation à recours » prévoyant que le propriétaire et son assureur ont renoncé à tout recours contre le locataire en cas de dommages (dégâts des eaux ou incendie).

Attention : ce type de clause n'exonère pas le locataire de toute responsabilité vis-à-vis des voisins ou des tiers.

Le locataire est couvert par son contrat d'assurance habitation :

Plus couramment, vous êtes couvert par votre propre contrat. Vérifiez qu'il comporte une « clause de villégiature » qui vous permet d'être protégé, tout comme pour votre résidence principale, en cas de sinistre.

Néanmoins, les franchises et les plafonds d'indemnisation peuvent être différents ; il

peut être judicieux de les revoir par le biais d'une extension de garantie.

Cette garantie peut être limitée dans le temps et l'espace : bien souvent, elle ne s'applique que pendant les 90 premiers jours de votre séjour et ne vous couvre pas à l'étranger.

Vous n'êtes couvert ni par le propriétaire, ni par votre assureur :

Le vacancier doit alors souscrire une assurance pour la durée de la location. En cas de sinistre pendant votre séjour, contactez rapidement le propriétaire et votre assureur.

Préparer ses transports

Organiser son voyage en avion : Des billets au meilleur prix

Pour trouver le billet le moins cher sur une destination déterminée, vous pouvez utiliser des comparateurs de prix qui agrègent de nombreuses compagnies, y compris low cost, pour disposer d'un vaste éventail de billets d'avion à différents tarifs.

Néanmoins, le prix de base n'est pas forcément celui qu'il faut retenir : si certaines compagnies y intègrent de nombreux services, d'autres vous font payer en sus le moindre service (ex : bagages en soute). N'hésitez pas à aller vérifier l'ensemble des services inclus ou optionnels pour savoir quel prix vous sera véritablement facturé.

Attention aux informations communiquées

Un des problèmes rencontrés par les consommateurs est une erreur lors de la saisie des éléments d'identification des passagers. Le conseil peut paraître élémentaire, mais il est important de compléter les informations relatives aux passagers en ayant en main les pièces d'identité qui seront présentées aux différents contrôles.

Attention : en cas d'achat auprès de certains intermédiaires ou d'une compagnie étrangère (hors zone euro), des frais bancaires peuvent vous être facturés. Nous vous

conseillons de vous renseigner auprès de votre banque si besoin est.

Cela vous permettra également de vous assurer que votre pièce d'identité sera toujours valide au jour de votre voyage tant aller que retour.

Se préparer aux contrôles de sécurité

Il est recommandé d'éviter tout liquide dans votre bagage à main afin de faciliter votre passage au poste de sûreté (exception faite des aliments pour bébé nécessaires au voyage ainsi que des médicaments liquides accompagnés de leur ordonnance).

Si vous souhaitez tout de même apporter certains produits liquides avec vous, ils devront être présentés dans un sac en plastique transparent fermé, d'un format d'environ 20 cm sur 20 cm, et vos flacons et tubes ne devront pas dépasser 100 ml maximum chacun.

Ensuite, vous devez bien vérifier que vous n'emprenez pas d'objets interdits en cabine et en soute tels que des objets tranchants (couteaux, canifs, ciseaux...), contondants (batte de baseball, club de golf...), armes ou imitations d'armes, substances et matières dangereuses (gaz lacrymogènes ...).

Organiser son voyage en train

Les billets de train rares ou à moindre coût

Il est parfois difficile, pendant les périodes de vacances, de trouver des billets pour certains trains ou, à l'inverse, vous avez acheté un billet non échangeable et non remboursable et vous ne savez pas quoi en faire... Aujourd'hui, différents sites se sont développés pour permettre aux consommateurs d'échanger ou revendre ces billets. Lorsqu'il s'agit d'un billet « traditionnel » Prem's acheté en guichet, il n'y a pas de difficulté à le revendre ou l'acheter d'occasion.

Il n'en va pas de même pour les billets imprimés à domicile qui ne pourront être cédés qu'à la condition de ne pas avoir déjà été imprimés. En effet, une fois imprimés, ces billets sont nominatifs et ne peuvent être utilisés par des tiers sous peine d'amende.

Notre conseil : attendez la dernière minute pour les imprimer afin de repousser le moment où vous les rendez incessibles. Les billets IDTGV et OUIGO sont aussi nominatifs mais modifiables quant au nom pour un coût pouvant aller de 10 à 17 euros. Enfin, les e-billets ne sont pas cessibles, étant nominatifs dès la commande. Ils sont donc à éviter dans cette optique.

Source : UFC QUE CHOISIR ■

