



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU BUDGET
DES COMPTES PUBLICS
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE
ET DE L'EMPLOI

Bienvenue en France



dgcerf

Direction générale de la concurrence,
de la consommation et de la
répression des fraudes

Conseils pour un bon séjour

Bienvenue en France

Conseils pour un bon séjour

Les informations contenues dans ces pages n'ont qu'une valeur indicative, et ne se substituent pas à la réglementation en vigueur.

Pour compléter votre information, n'hésitez pas à consulter les sites Internet :

→ www.douane.gouv.fr

→ www.dgccrf.bercy.gouv.fr

Vous pouvez, également, vous adresser à :

→ une direction régionale des douanes et droits indirects

→ une direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

→ www.dgccrf.bercy.gouv.fr et www.douane.gouv.fr

Vous pouvez également téléphoner aux numéros suivants :

→ Centre d'appel Info Service Consommation

39 39 « Allo service public »

(coût d'un appel local depuis un poste fixe)

→ Centre de contact aux usagers Infos Douane Service

0 811 20 44 44 (coût d'un appel local depuis un poste fixe)

(du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h)

ids@douane.finances.gouv.fr

Votre arrivée en France	4
Vous arrivez d'un pays non membre de l'Union européenne	4
Les franchises douanières	4
Vos affaires personnelles	4
Vos animaux de compagnie et denrées alimentaires	4
Vos médicaments	4
Votre véhicule	4
Vous arrivez d'un pays membre de l'Union européenne	4
Vos achats à caractère général	5
Vos achats de boissons alcoolisées et de tabacs	5
Vos médicaments	5
Formalités communes à l'entrée et / ou la sortie de France	5
Les documents d'identité	5
Déclaration des sommes, titres ou valeurs transportées	5
Votre séjour en France	6
Les transports en commun	6
Prendre le taxi	6
Louer une voiture	6
A l'hôtel	6
Au restaurant	7
Au café	8
Vos achats	8
- vos achats en détaxe	8
- les contrefaçons	8
Téléphoner	9
Le courrier	9
Internet	9
Les soins médicaux	9
En cas de perte ou de vol	9
Fumer dans les lieux publics	10
Votre départ de France	11
Le remboursement de la détaxe	11
Rappels divers	11

Votre arrivée en France

Vous arrivez d'un pays non membre de l'Union européenne⁽¹⁾

Les franchises douanières

A votre arrivée en France, vous pouvez détenir des marchandises achetées ou qui vous ont été offertes sans avoir à faire de déclaration en douane, ni à payer de droits et taxes, à la condition que leur valeur n'excède pas 175 € (90 € si le voyageur a moins de 15 ans). Ces sommes ne peuvent pas être cumulées par différentes personnes, pour un même objet.

Vous pouvez aussi arriver en France avec les produits indiqués dans le tableau ci-dessous, sans avoir à payer de droits et taxes, à condition de ne pas dépasser les quantités correspondantes :

Produits par marchandise, et par personne* :	Quantités* limitées à :
TABACS**	
Cigarettes	200 unités
ou Cigarillos	100 unités
ou Cigares	50 unités
ou Tabacs à fumer	250 g
et CAFÉ	500 g
ou extraits et essences de café	200 g
et THÉ	100 g
ou extraits et essences de thé	40 g
et BOISSONS ALCOOLISÉES	
Vins non mousseux	2 litres
et	
soit Boissons titrant plus de 22°	1 litre
soit Boissons titrant 22° ou moins	2 litres
et PARFUMS	50 g
et EAUX DE TOILETTE	1/4 litre

* pouvant faire l'objet d'un assortiment proportionnel au sein d'une même catégorie de marchandises

** les mineurs de moins de 17 ans ne peuvent importer en franchise ni tabacs, ni boissons alcoolisées.

Nota : les quantités indiquées dans ce tableau ne peuvent pas être cumulées par plusieurs voyageurs, pour un même achat. Par exemple, deux personnes ne peuvent pas avoir acheté ensemble un flacon d'1/2 litre d'eau de toilette.

➔ **Au-delà de 175 € ou de ces quantités, vous devez déclarer ces produits à la douane et payer les droits et taxes correspondants.**

→ Vos affaires personnelles

Les objets à usage personnel en cours d'utilisation, contenus ou non dans les bagages, sont admis en France sans formalité. Toutefois, leur nature et leur nombre (en grande quantité) ne doivent traduire aucune préoccupation d'ordre commercial.



Si vous arrivez d'un pays extérieur à l'Union européenne, les douaniers peuvent vous demander de justifier la situation régulière de certains objets (bijoux, appareils photos, caméscopes, téléphones cellulaires, ordinateurs portables, etc...).

Ayez toujours avec vous les factures et/ou quittances douanières !

Attention : les objets personnels ne peuvent être ni vendus, ni donnés en France. Vous devez les ramener avec vous, à l'issue de votre séjour.

→ Vos animaux de compagnie et denrées alimentaires

• **Vos animaux de compagnie** doivent voyager sous couvert d'un document d'accompagnement, établi et signé par un vétérinaire du pays d'origine, que vous présenterez obligatoirement lors du contrôle douanier.

• **Les denrées alimentaires** (laits en poudre, produits requis pour raisons médicales, etc...) sont admises, sous certaines conditions uniquement. Renseignez-vous !

→ Vos médicaments

Ils sont admis, pour un usage personnel, c'est-à-dire en quantités correspondant à 3 mois de traitement sans ordonnance (en quantités supérieures, avec une ordonnance obligatoire), et s'ils sont transportés dans vos bagages.

Pour les médicaments contenant des stupéfiants ou des psychotropes, une ordonnance est obligatoire.

→ Votre véhicule

• Si vous résidez hors de l'Union européenne

Vous n'aurez aucune formalité à accomplir si vous séjournez en France moins de 6 mois, et si vous repartez avec votre véhicule personnel.

Durant votre séjour en France, vous ne pouvez ni prêter, ni louer votre véhicule à un résident de l'Union européenne.

• Si vous résidez au sein de l'Union européenne

Si vous achetez pour votre usage privé un véhicule non communautaire, vous devrez le dédouaner et acquitter les droits et taxes.

A votre arrivée en France, seuls les carburants contenus dans le réservoir normal de votre véhicule, et dans un bidon de 10 litres maximum, sont admis en franchise de droits et taxes.

Vous arrivez d'un pays membre de l'Union européenne⁽¹⁾

Depuis 1993, les formalités fiscales et douanières aux frontières entre les Etats membres de la Communauté sont supprimées. Vous pouvez, à votre retour en France rapporter des biens achetés pour vos besoins personnels dans un autre Etat membre sans limitation de quantités ou valeurs et sans formalité aux frontières entre les Etats membres de la Communauté.



(1) L'Union européenne regroupe 27 Etats : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Pologne, Slovaquie, Lituanie, Lettonie, Slovaquie, Estonie, Chypre, Malte, Bulgarie, Roumanie, République Tchèque, Hongrie.

Ces biens sont, à l'exception des moyens de transport neufs, achetés taxes comprises, au taux en vigueur dans le pays d'acquisition.

Les limitations du régime des franchises sont supprimées : vous n'avez plus à vérifier si vos achats dépassent des quantités ou des montants donnés.

Toutefois, la circulation de certains produits reste soumise à des formalités particulières ou est strictement interdite. La liste de ces marchandises, très limitée, a été établie dans le souci de préserver la santé, la sécurité, la consommation et l'environnement des personnes, ainsi que le patrimoine culturel national.

Si vous transportez des biens culturels, des animaux vivants, des produits végétaux, des médicaments (sauf ceux correspondant à vos besoins personnels), des armes ou des munitions, pensez à faire établir au préalable les autorisations et documents d'accompagnement nécessaires.

Si vous transportez un spécimen ou un article issus d'une espèce protégée par la Convention de Washington, deux cas sont possibles :

- S'il s'agit d'un spécimen vivant inscrit à l'annexe A du règlement (CE) 318/2008, une autorisation délivrée par l'autorité compétente de l'Etat membre (les Directions régionales de l'environnement en France) est obligatoire et devra être présentée en cas de contrôle.
- Dans les autres cas, la circulation est libre, vous devez simplement être en mesure de justifier de son acquisition légale (par exemple, au moyen d'une facture).

Concernant les armes et munitions, il convient de consulter le site www.douane.gouv.fr/particuliers/achat_et_circulation_des_armes_et_munitions.

→ Vos achats à caractère général

Si ces achats sont réservés à un usage personnel, il n'y a ni formalité douanière, ni droits et taxes à payer (la TVA aura été acquittée dans le pays d'achat, au taux en vigueur).

→ Vos achats de boissons alcoolisées et de tabacs

Il existe des seuils quantitatifs pour certaines marchandises (voir tableau ci-dessous). Au-delà de ces seuils, l'achat est présumé commercial et vous devrez payer les droits correspondants.

Bon à savoir : des dispositions transitoires s'appliquent au transport de cigarettes achetées au sein de l'Union européenne, notamment celles provenant de certains nouveaux Etats membres (Bulgarie, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne, Roumanie, Slovaquie).

Ces mesures prévoient le maintien de la limite quantitative de cigarettes admises en franchise, **soit 200 cigarettes**.

Par ailleurs, il existe des **dispositions particulières** concernant **les achats de tabacs** par les particuliers dans l'Union européenne, **à l'exception des nouveaux Etats membres ci-dessus**.

→ Vos médicaments

Ils sont admis, s'ils sont en quantités correspondant à 3 mois de traitement sans ordonnance (en quantités supérieures, avec ordonnance), et s'ils sont transportés dans vos bagages.

Formalités communes à l'entrée et/ ou la sortie de France

→ Les documents d'identité

Ayez toujours en votre possession un document d'identité, soit une carte d'identité en cours de validité (moins de 10 ans), soit un passeport, éventuellement assorti d'un visa.

→ La déclaration des sommes, titres ou valeurs transportés

Les sommes (espèces ou chèques), titres (actions, obligations, etc.) ou valeurs (pièces d'or ou d'argent) **d'un montant égal ou supérieur à 10 000 €** (ou son équivalent en devises) que vous transportez doivent être déclarés à la douane, soit les contre-valeurs suivantes (données à titre indicatif) :

13 352 US \$ 6 786 £ 16 188 CHF 1 572 774 Y

Pour les mouvements à destination ou en provenance des Etats n'appartenant pas à l'Union européenne, la déclaration devra être déposée auprès du service des douanes lors du franchissement de la frontière.

Pour les transferts à destination ou en provenance des Etats appartenant à l'Union européenne, la déclaration est soit déposée auprès de l'administration des douanes au plus tard au moment du franchissement de la frontière (cf. bureau de douanes le plus proche), soit envoyée à la direction régionale du lieu de résidence du déclarant s'il est résident français ou à la direction interrégionale des douanes et droits indirects de Roissy, aéroport Charles de Gaulle, rue du signe, 95701 ROISSY s'il réside à l'étranger, au plus tard 5 jours avant le passage de la frontière intracommunautaire, le cachet de la poste faisant foi.

Les capitaux soumis à déclaration sont les espèces, les chèques endossables, les chèques de voyage, les valeurs mobilières, les effets de commerce ou lettres de crédit non domiciliées, les bons de caisse, les titres de créance négociables au porteur ou endossables.

La douane française effectue des contrôles afin de lutter contre le blanchiment des capitaux provenant de trafics illégaux, notamment de stupéfiants.

Aidez-la dans cette action !

Alcools et boissons alcoolisées Quantités

Boissons spiritueuses (whisky, gin, vodka, etc.)	10 litres
Produits intermédiaires (vermouths, portos, madères, etc.)	20 litres
Vins	90 litres (dont 60 litres maximum de vins mousseux)
Bières	110 litres

Votre séjour en France

Se déplacer par les transports en commun

Vous trouverez les cartes et plans des lignes de bus, de métro et de RER dans les offices de tourisme, dans certains aéroports, à Paris, dans les stations de métro et les gares mais également à l'accueil de certains hôtels.



Vous pouvez vous procurer les tickets de transport principalement dans les stations de métro mais aussi dans certains bureaux de tabacs et points de vente agréés (maison de la presse...). Les tickets sont vendus à l'unité mais il existe aussi des forfaits souvent très intéressants (exemples : Carte Paris-Visite, carte orange hebdomadaire ou mensuelle...).

Renseignez vous dès le début de votre séjour.

Conservez toujours vos titres de transport jusqu'à la sortie, car des contrôles peuvent avoir lieu à tout moment du trajet.

N'achetez pas votre ticket à la sauvette.

Prendre un taxi

Vous avez le droit de choisir votre taxi, sauf si la station de taxis ne comporte qu'une seule file dont les voitures ne peuvent se dégager.



En France, les prix des taxis sont réglementés.

Vous payez le prix qui est affiché au compteur qui comprend le montant de la prise en charge (2,20 € à Paris) et le montant de la course. Seuls quatre suppléments sont possibles : gare, animal, 4^{ème} personne, bagages.

A Paris, il existe deux suppléments de 2,85 € pour le transport de toute personne adulte à partir de la quatrième, et 1 € par bagage à partir du 2^{ème} bagage de plus de 5 kg déposé dans le coffre du véhicule. Pas de supplément gare.

Les tarifs sont majorés la nuit (de 19h à 7h ou de 20h à 8h selon les départements), les dimanches et jours fériés. Dans Paris intra muros, un tarif majoré s'applique aux heures de pointe entre 17h et 19h et entre 7h et 10h.

Le chauffeur de taxi peut faire un geste commercial (remise, forfait). Dans ce cas, le prix payé ne peut être supérieur au montant inscrit au compteur majoré des suppléments éventuels.

Quel que soit le montant indiqué au compteur, le prix de la course ne peut être inférieur à 5,80 €, suppléments inclus.

Le chauffeur peut refuser certains modes de paiement comme le paiement par chèque ou la carte bancaire mais il doit l'indiquer sur la vitre extérieure du véhicule.

Si la course est égale ou supérieure à 15,24 euros TTC, ou si vous le demandez, le taxi doit vous remettre une note qui indique la date, l'heure, le trajet et le prix. Ce document sera utile en cas de contestation.

En cas de réclamation, noter le numéro de la plaque du taxi et porter plainte en priorité auprès de la mairie de la commune de stationnement et pour la zone des taxis parisiens à la Préfecture de police de Paris à l'adresse suivante : DCTC 2^{ème} bureau 6 rue des Morillons 75015 Paris, ou encore à la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du lieu de stationnement du taxi.

Louer une voiture

Le loueur de voiture doit afficher de manière claire les tarifs TTC au km et au temps pour chaque catégorie de véhicules proposés.



Faites-vous préciser dans le contrat de location quels sont les conducteurs pris en charge par l'assurance sinon souscrivez l'option « conducteur supplémentaire ».

Vérifiez si cette assurance couvre les vols et les accidents pour les autres personnes assurées.

Vérifiez également s'il y a une franchise et quel est son montant. Si vous le souhaitez, vous pouvez souscrire une assurance complémentaire dite "rachat de franchise".

Faites un état détaillé du véhicule avant d'en prendre possession si celui-ci présente des dégâts (rayures de la carrosserie, phares abîmés, etc.).

A l'hôtel

Les hôtels de tourisme proposent des chambres meublées d'un bon confort et offrent des prestations annexes : petit déjeuner, ménage quotidien. Ils peuvent comporter un service de restauration. Ces hôtels sont classés en 6 catégories, du « sans étoile » à « quatre étoiles » luxe.



→ Les prix

Les prix des hôtels sont libres. Ils peuvent donc varier considérablement d'un hôtel de même catégorie à l'autre, d'où l'intérêt de bien comparer les prix et les prestations.

Vous devez être informé des prix : obligation d'affichage à l'extérieur de l'hôtel, à la réception et dans les chambres.

Cet affichage doit comprendre les prix "taxes et service compris", et, selon le cas, le prix du petit déjeuner, de la demi-pension ou de la pension correspondant à la chambre.

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées proposées à la vente est obligatoire. Les prix des communications téléphoniques doivent être également portés à la connaissance de la clientèle.

→ La réservation

La réservation de la chambre pour une nuit peut s'opérer par téléphone. Par contre, une confirmation par écrit est nécessaire pour un séjour de plusieurs jours.

C'est l'occasion de demander par téléphone ou par écrit des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix et ses conditions d'annulation.

En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès de l'hôtelier, en présentant

une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des sommes déjà versées.

L'hôtelier ne peut pas vous obliger à réserver plusieurs nuits d'hôtels si vous n'en voulez qu'une, ni vous obliger à prendre vos petits déjeuners ou repas à l'hôtel.

Tous les hôteliers n'acceptent pas les animaux domestiques. Posez la question lors de la réservation.

→ Séjournez à l'hôtel

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée. En général, c'est 19 h ou 20 h, pour une réservation de courte durée, mais cela peut varier suivant les usages de l'hôtel.

Si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier, faute de quoi il pourrait disposer de votre chambre après 19 heures.

Si vous avez réservé en versant une certaine somme d'argent à l'avance, l'hôtelier doit au moins attendre le lendemain jusqu'à 11 ou 12 heures pour louer votre chambre.

Si la chambre ne vous plaît pas, il n'y a qu'une seule solution : vous entendre avec l'hôtelier pour en changer.

En effet, vous pouvez toujours refuser la chambre et quitter l'hôtel, mais vous perdez les sommes versées et l'hôtelier est en droit de vous réclamer des dommages intérêts.

Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger, soit une autre chambre, soit, si vous changez d'hôtel, la restitution du double des sommes versées.

En cas de refus de l'hôtelier, vous pouvez porter plainte pour publicité mensongère (notamment s'il existait un dépliant publicitaire décrivant les lieux de façon abusive) auprès de la Direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du lieu de votre l'hôtel.

Si l'hôtelier n'a pas, bien sûr, le droit de refuser l'accès de son établissement aux familles accompagnées d'enfants, en revanche, il pourra en majorer le prix, s'il accepte de mettre un lit supplémentaire pour un enfant dans votre chambre.

➔ **Au moment de payer, l'hôtelier doit vous remettre votre note d'hôtel indiquant notamment la date, le numéro de la chambre occupée, le prix des prestations fournies TVA comprise et la somme totale due.**

→ Hôtel et assurances

L'hôtelier est présumé responsable, selon le code civil, des effets volés au cours de votre séjour dans son établissement :

- pour les articles déposés entre ses mains (coffre de l'hôtel), cette responsabilité est illimitée.
- pour les effets que vous avez gardés par devers vous, sa responsabilité est limitée à 100 fois le prix de la nuit pour les objets volés dans l'hôtel, et 50 fois cette somme pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel.

Déposez dès votre arrivée vos objets de valeur à l'hôtelier. Demandez-lui un reçu en échange. En principe, il ne peut pas les refuser, sauf s'il s'agit d'objets encombrants, dangereux ou de valeur trop importante.

Les pancartes apposées par certains hôteliers, visant à déga-

ger leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre n'ont aucun fondement juridique.

Au restaurant

→ Les prix et l'affichage

Les prix sont libres mais l'affichage des prix est obligatoire à l'extérieur et à l'intérieur des établissements.



→ Vous devez trouver affichés :

- **à l'extérieur** : la liste des menus ou cartes du jour, et ce pendant "toute la durée du service et au moins à partir de 11 heures et demie pour le déjeuner et de 18 heures pour le dîner." Doivent aussi être affichés les prix de 5 vins, ou de 5 boissons couramment servies si le restaurant ne sert pas de vin ;
- **à l'intérieur** : des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition ;
- **le prix net** : dans les établissements où est perçu un service, le prix affiché s'entend taxes et services compris; doit alors être indiquée la mention "prix service compris".
- **boisson comprise ou non** : sur les menus, il doit être indiqué si la boisson (vin, bière, cidre, etc.) est comprise ou non.

→ Conseils

Sachez que les « menus » comprenant en général une entrée, un plat principal et un dessert, sont souvent plus intéressants que les formules "à la carte". N'hésitez donc pas à demander s'il existe des menus.

Le restaurateur a tout à fait le droit de compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition, bien sûr, que le prix du couvert pour les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.

Le restaurateur n'est pas tenu d'accepter les animaux. S'il les accepte, il peut imposer la tenue en laisse dans la salle.

→ Vous pouvez :

- refuser de déposer votre manteau au vestiaire ;
- manger même si vous êtes seul et que le restaurant est bondé. Vous serez cependant, dans ce cas, contraint d'accepter la table qu'on vous proposera ;
- vous n'êtes pas obligé de commander de l'eau minérale ou du vin. Vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau : celle-ci est gratuite.

→ Le restaurateur doit :

- remplacer un plat si vous estimez que celui qui vous a été proposé n'est pas frais, ou pas suffisamment chaud... Vous pouvez, bien sûr, exiger la même chose pour le vin, notamment s'il est "bouchonné". En revanche, si un plat commandé ne vous convient pas, pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre ou non et de vous servir un autre plat. S'il vous oppose un refus, vous serez tenu néanmoins de payer la note ;
- servir des plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu : une limande sole ne doit pas être servie pour de la sole, ni du surimi au crabe pour du véritable crabe... ;

- vous rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un incident de service ;
- vous dédommager si vous avez été victime d'un problème quelconque par suite d'une négligence ou d'une faute du restaurateur ou de l'un de ses employés ;
- en cas de vol, par exemple, mais seulement si vous aviez confié vos vêtements au vestiaire de l'établissement, le restaurateur devra vous indemniser.

→ L'addition

Une addition doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer la date, le nom et l'adresse de l'établissement, les prix taxes comprises de chacune des prestations. Vérifiez votre addition ! Les erreurs sont toujours possibles.

En cas d'anomalie grave, intoxication alimentaire notamment, pensez à contacter la direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du lieu du restaurant.

Au café

Publicité des prix : les prix pratiqués par les cafés sont libres. Soyez vigilants : consultez l'affichage des tarifs avant de consommer .



L'affichage est obligatoire à l'extérieur et à l'intérieur des établissements.

Au dessus de 15,24 €, le cafetier doit vous remettre une note. Mais, si vous l'exigez, il doit vous la remettre même pour un montant inférieur.

Attention : les cafetiers peuvent pratiquer des prix différents selon que vous consommez au comptoir, en salle ou en terrasse, mais ces différences de prix ou ces suppléments doivent être affichés.

→ Droits et obligations du professionnel

Les cafetiers n'ont pas le droit :

- de refuser de vous servir un simple café en terrasse ;
- de vous apporter un demi-litre de bière si vous avez demandé un "demi", car le "demi" français correspond à 25 cl ;
- de refuser de changer votre consommation si celle qui vous a été proposée n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;
- de refuser de rembourser vos frais de teinturerie si vous avez été taché à cause du service ;
- de refuser de vous dédommager si vous avez été victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage par suite d'une négligence à l'occasion du service.

Ils ont le droit de vous refuser :

- de vous vendre des cigarettes (sauf, bien sûr, s'il s'agit d'un débit de tabac). S'ils vous en vendent, le prix pourra être supérieur à celui pratiqué dans un débit de tabac ;
- de téléphoner sur leur téléphone privé ou professionnel (ce n'est pas un service obligatoire) ;
- d'accéder au téléphone et aux toilettes si vous ne consommez pas dans l'établissement ;
- le verre d'eau «gratuit» ; si vous ne commandez aucune autre boisson payante.

Sachez que, le prix des communications téléphoniques passées dans un café est librement fixé par le cafetier, à charge pour lui d'afficher précisément ce prix.

Vos achats

Commerçants et prestataires de services doivent afficher les prix qu'ils pratiquent.

Vous payez vos achats en euros. Certains magasins ou hôtels acceptent aussi les devises étrangères : le taux de change est généralement moins favorable que celui pratiqué dans un bureau de change.

La plupart du temps vous pourrez payer vos achats par chèque ou par carte de crédit. Les commerçants qui acceptent ces 2 moyens de paiement doivent l'afficher en vitrine.

→ Vos achats en détaxe

Si vous résidez habituellement hors de l'Union européenne, à la date des achats et si vous êtes de passage en France pour moins de 6 mois, vous pouvez bénéficier d'une exonération de la valeur ajoutée (TVA) pour certains achats faits durant votre séjour en France.



- Vous devez pouvoir justifier, au moment de l'achat, de votre qualité de résident dans un pays extérieur à l'Union européenne, par une pièce d'identité.
- Pour obtenir le remboursement de la détaxe, vous devez présenter au service des douanes, avant votre départ, votre passeport, votre titre de transport s'il y en a un, vos bordereaux de détaxe, ainsi que les marchandises.

Selon les bordereaux délivrés par le magasin, vous pourrez obtenir directement le remboursement auprès des bureaux de change dans les aéroports ou par virement bancaire, après avoir posté les bordereaux validés par la douane.

Attention : Si vous quittez l'Union européenne par les aéroports d'Orly ou Roissy, renseignez-vous auprès du service des douanes sur les modalités de visa des bordereaux mises en place, en fonction du terminal ou de l'aérogare de sortie du territoire.

En effet, le visa des bordereaux portant le logo Pablo⁽¹⁾ peut être effectué par l'utilisation de bornes à lecture optique de codes-barres mises à disposition des voyageurs, dans les zones publiques et internationales.

La douane peut vérifier que vous respectez les conditions pour l'obtention de la détaxe. A défaut, le visa des bordereaux peut vous être refusé, et vous pouvez vous voir infliger une amende si vous tentez de frauder.

→ Les contrefaçons

Lors de votre séjour, vous serez peut-être tenté d'acquérir des marchandises de contrefaçon en raison de leur prix moins élevé que celui des articles originaux.

L'importation, l'exportation, ou la simple détention de produits contrefaisant des marques constituent un délit douanier qui vous expose à des sanctions douanières et pénales (confiscation immédiate des marchandises, amende douanière, poursuites judiciaires).

Les contrôles douaniers peuvent intervenir sur les lieux de vente ambulante (marchés et foires, abords de stades, etc.), ou bien encore à la circulation.

(1) Pablo est un nouveau système d'apurement des bordereaux de vente en détaxe par des bornes interactives à lecture optique de codes barres. Il leur permet, notamment, un visa rapide de ces documents à l'aéroport de départ, et un remboursement immédiat de la détaxe.

Quelques indices pour vous aider à déceler une contrefaçon !

1^{er} indice : le lieu de vente

Évitez, pour vos achats, les lieux de vente n'ayant pas pignon sur rue et privilégiez les commerces officiels.

2^{ème} indice : la qualité du produit

Ayez un œil attentif sur la symétrie des lignes, les coutures, la robustesse du tissu ou des matériaux employés, les mauvaises combinaisons de couleurs, les finitions, etc.

3^{ème} indice : le prix

Méfiez-vous d'un prix anormalement bas, car seules les « filières parallèles » sont en mesure de proposer des articles à ces conditions tarifaires. Demandez toujours une facture, et assurez-vous que le vendeur accepte tous les paiements, et pas seulement les espèces.

4^{ème} indice : l'étiquetage

Examinez avec soin l'étiquette : une mauvaise qualité d'impression ou une erreur d'orthographe révèlent généralement une contrefaçon. Assurez-vous de l'apposition des logos attestant du respect des normes européennes (type CE) et/ou nationales (type NF).

5^{ème} indice : l'emballage

Vérifiez que l'emballage est de qualité et qu'il correspond à la valeur du produit. Il y a de grandes chances qu'un produit dit « de luxe », emballé dans un sac plastique ou dans un carton, soit une contrefaçon. Les certificats d'authenticité, les conditions de garantie et le service après-vente proposés constituent, par ailleurs, des indicateurs importants.

En achetant un produit de contrefaçon :

- vous ne faites jamais une bonne affaire,
- vous commettez un délit douanier, s'il s'agit d'une contrefaçon de marque,
- vous achetez un produit fabriqué en toute illégalité, et vous participez à votre insu au financement de réseaux de grande criminalité.



gne jaune et bleue), dans les bureaux de tabacs (enseigne rouge et blanche) ou chez les commerçants qui affichent un autocollant représentant la télécarte.

Vous pouvez aussi téléphoner **d'un café, d'un hôtel, d'un restaurant ou de tout autre lieu mettant à votre disposition un poste de téléphone. Les tarifs peuvent alors être plus élevés mais doivent être affichés.**



Pour appeler un pays étranger depuis la France, composez le 00, puis l'indicatif du pays, suivi du N° du correspondant.

Le courrier

Renseignez-vous auprès des bureaux de La Poste pour connaître le prix de vos affranchissements. Ce prix varie, notamment, selon le poids et la destination du courrier. Vous pouvez également acheter vos timbres dans les bureaux de tabac.

Internet

De nombreux cybercafés sont à votre disposition afin de rechercher sur Internet des renseignements dont vous auriez besoin ou de consulter et utiliser votre messagerie personnelle. Les tarifs sont affichés à l'intérieur.



Le tarif moyen peut varier de 2 à 3 € l'heure de connexion et un prix minimum de 1 euro est souvent demandé quelle que soit la durée de connexion.

Les soins médicaux

Tous les hôtels ont une liste des médecins que vous pouvez consulter, y compris des médecins de garde ou des urgences médicales.

Les **pharmacies** sont signalées par une enseigne à croix verte. Le pharmacien pourra vous conseiller et vous orienter si nécessaire vers un médecin ou une infirmière pouvant se déplacer. Les pharmacies sont fermées le dimanche. Elles affichent la liste des pharmacies de garde.



Partout en France, vous pourrez obtenir de l'aide en téléphonant au 17 (Police secours), au 15 (le service d'aide médicale urgente ou SAMU) ou au 18 (les pompiers). En outre, vous pouvez aussi composer le 112, le n° de téléphone unique pour les appels d'urgence dans l'Union européenne.

En cas de perte ou de vol

→ **En cas d'agression, de vol, vous pouvez porter plainte :**

- soit au poste de gendarmerie ou de police le plus proche du lieu de l'agression,
- soit auprès des services du procureur de la République du tribunal de grande instance du lieu de l'agression ou de celui du domicile de votre agresseur si vous avez pu l'identifier.

Téléphoner

Le coût d'une communication téléphonique varie selon les heures, la durée et la destination de cette communication.

En fonction de l'endroit d'où vous appelez, vous avez le choix entre plusieurs opérateurs pour les communications longues distances et internationales. Renseignez-vous auprès du titulaire de la ligne téléphonique.

Vous pouvez téléphoner d'une cabine publique : les tarifs sont affichés à l'intérieur.

La plupart des cabines téléphoniques fonctionnent avec **une télécarte ou une carte de crédit**. Vous pouvez acheter les télécartes dans un bureau de La Poste (signalé par une ensei-

→ **En cas de litige** : avec un hôtel, un restaurant, un commerçant, il faut contacter la direction régionale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du lieu où se sont passés les faits.

→ **L'ambassade et le consulat de votre pays**

Vous pouvez toujours rentrer en contact avec les autorités de votre pays grâce à votre consulat ou à votre ambassade situés en France.

→ **En cas de perte de :**

- **Vos papiers** : faites une déclaration au commissariat de police qui vous remettra un récépissé, puis contactez votre consulat.

- **Vos clés, un objet** : demandez au commissariat le numéro des objets trouvés (à Paris, le 33 (0) 1 55 76 20 00)



La RATP et la SNCF ont leur propre service.

→ **Votre voiture** : le commissariat enregistrera votre plainte ou vous aiguillera vers la fourrière, si votre véhicule mal garé a été enlevé par les services de Police.

→ **Votre carte de crédit** : faites opposition le plus rapidement possible puis faites une déclaration au commissariat.

Téléphonez à votre centre d'opposition ou contactez selon votre type de carte :

Eurocard-mastercard : 33 (0)1 45 67 84 84

Visa : 0892 705 705

Diner's club : 0810 314 159

American express : 33 (0)1 47 77 72 00

→ **Un animal** : contactez la société de protection des animaux (SPA). Tel : 33 (0)1 43 80 40 66

→ **En cas de délit de votre part**

Si vous commettez une infraction, vous êtes passible de condamnations diverses au même titre que les citoyens français, que ce soit pour infraction au code de la route, pour fraude dans les transports en commun, pour état d'ébriété sur la voie publique, ou participation à une bagarre de bistrot.

Fumer dans les lieux publics

Il est interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts accueillant du public ou qui constituent des lieux de travail, dans les établissements de santé, dans l'ensemble des transports en commun, également dans les cafés, hôtels, restaurants, débits de tabac, casinos, cercles de jeux et discothèques, etc.



Votre départ de France

Vos achats en détaxe

Si pendant votre séjour en France, vous avez acheté des marchandises en détaxe, vous devez les présenter à la douane de sortie de l'Union européenne, en même temps que les trois feuillets du bordereau de vente à l'exportation.

Pour obtenir le remboursement de la détaxe, vous présenterez au service des douanes, avant votre départ, votre passeport, votre titre de transport s'il y en a un, vos bordereaux de détaxe, ainsi que les marchandises.

Selon les bordereaux délivrés par le magasin, vous pourrez obtenir directement le remboursement auprès d'un bureau de change, ou bien par virement bancaire, après avoir posté les bordereaux de vente à l'exportation, visés par la douane française.

➔ **La douane peut vérifier que vous respectez les conditions pour l'obtention de la détaxe.**

A défaut, le visa des bordereaux peut être refusé.

Une amende peut vous être infligée.

Rappels divers

N'oubliez pas qu'à la sortie de France, vous devez déclarer à la douane les sommes, valeurs ou titres transportés d'un montant égal ou supérieur à 10 000 €.



ATTENTION : dans votre intérêt, au départ de France, n'acceptez jamais un colis d'un inconnu. Ce paquet pourrait contenir des stupéfiants ou des explosifs.



dgccrf

Direction générale de la concurrence,
de la consommation et de la répression des fraudes
59 boulevard Vincent Auriol - 75703 PARIS CEDEX 13
www.dgccrf.bercy.gouv.fr



Direction générale des douanes et droits indirects
Bureau Information et Communication
11, rue des Deux Communes - 93558 MONTREUIL CEDEX
www.douane.gouv.fr

