DOUANES & DROITS INDIRECTS

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

SUPPORTERS DE L'UEFA EURO 2016

#Tousfairplay

Les recommandations de la douane et de la DGCCRF

VOYAGE PRODUITS ACHATS HÉBERGEMENT RESTAURATION

douane.gouv.fr

economie.gouv.fr/dgccrf/

#Tousfairplay une campagne d'information à retrouver sur Twitter, Facebook, Youtube

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES FINANCES ET DES COMPTES PUBLICS

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

UEFA EURO2016 FRANCE

EURO 2016

CONSEILS POUR UN BON SÉJOUR EN FRANCE

#Tousfairplay

Ce support est un document simplifié.
Les informations qu'il contient ne sauraient se substituer aux textes réglementaires en vigueur.

CONTACTS UTILES POUR VOUS INFORMER AVANT VOTRE VOYAGE EN FRANCE

● Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI)

douane.gouv.fr

Twitter@douane_france

Sur iOS et Android : douanefrance.mobi

OU

Infos Douane Service
(centre d'appel téléphonique pour les usagers)

Depuis l'étranger ou hors métropole :
+33 1 72 40 78 50

Depuis la France :
0 811 20 44 44
(Service 0,06€ par minute + prix appel)

ids@douane.finances.gouv.fr

● Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

@dgccrf **economie.gouv.fr/dgccrf/** **DGCCRF**

Téléphonez au **3939** « Allo service public » - **Info Service Consommation**
Depuis la France : 0,15 € ttc/minute

Depuis l'étranger ou hors métropole : **+ 33 1 73 60 39 39**
Uniquement depuis un poste fixe (coût d'une communication + coût de l'appel international variable selon les pays et les opérateurs)

SOMMAIRE

Fiche 1 FORMALITÉS COMMUNES À L'ENTRÉE ET / OU À LA SORTIE DE FRANCE

Vos documents d'identité
La déclaration de vos marchandises et le paiement des droits et taxes
La déclaration des capitaux transportés
Les marchandises interdites

Fiche 2 VOTRE ARRIVÉE EN FRANCE

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

Les franchises douanières
Vos affaires personnelles
Vos animaux de compagnie
Vos denrées alimentaires
Vos médicaments
Votre véhicule personnel

Vous arrivez d'un pays membre de l'Union européenne

Vos achats à caractère général
Vos achats de boissons alcoolisées et de tabacs
Vos médicaments

Fiche 3 VOTRE SÉJOUR EN FRANCE

Vous déplacer en transport en commun
Prendre un taxi
Louer une voiture
À l'hôtel
Au restaurant
Au café
Vos achats
Téléphoner
Envoyer un courrier postal
Les soins médicaux
En cas de perte ou de vol
Fumer dans les lieux publics
Faire face à une alerte attentat

Fiche 4 VOTRE DÉPART DE FRANCE

Le remboursement de la détaxe
La déclaration des capitaux transportés

ADRESSES ET CONTACTS UTILES

FORMALITÉS COMMUNES À L'ENTRÉE ET / OU À LA SORTIE DE FRANCE

Fiche 1

Vos documents d'identité

Ayez toujours sur vous une carte d'identité en cours de validité (moins de 10 ans) ou un passeport, éventuellement assorti d'un visa.

La déclaration de vos marchandises et le paiement des droits et taxes

Au-delà des valeurs ou quantités admises en franchises (voir plus bas), vous devez déclarer à la douane les produits que vous transportez et payer les droits et taxes correspondants.

Toute fausse déclaration, ou absence de déclaration, entraîne le paiement de droits et taxes, ainsi que d'éventuelles pénalités douanières.

La déclaration des capitaux transportés

Déclarez à la douane les sommes, titres ou valeurs égaux ou supérieurs à

10 000 €

Pour connaître le détail des valeurs soumises à cette déclaration (espèces, chèques, etc.) et la procédure à suivre, en ligne ou par courrier, connectez-vous au site Internet de la douane :

douane.gouv.fr>espace Particulier>Sommaire>Vousvoyagez>Formalités générales>Obligation déclarative des sommes, titres et valeurs.

Les marchandises INTERDITES

À l'importation, à l'exportation ou à la détention :

Drogues

Contrefaçons

Espèces sauvages (animales ou végétales) menacées d'extinction

À votre arrivée ou départ de France, n'acceptez jamais un colis d'un inconnu : il peut en effet contenir des stupéfiants ou des explosifs.

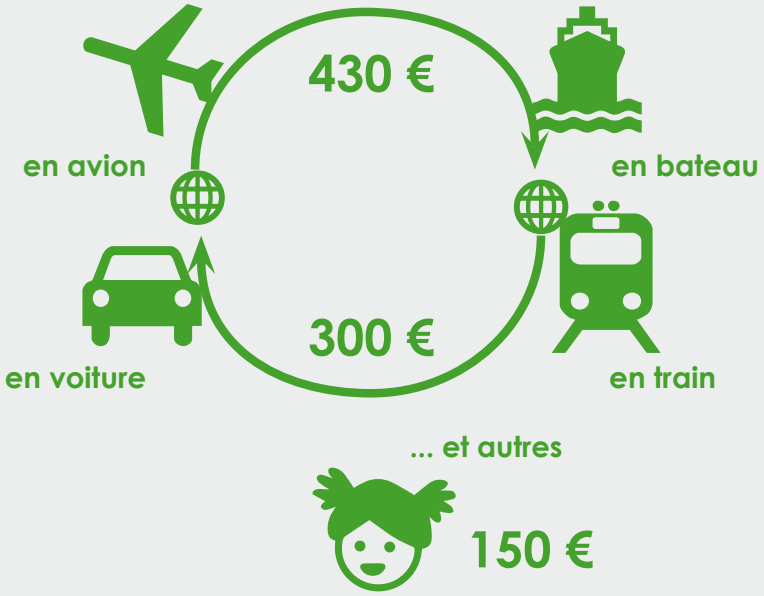
Fiche 2

VOTRE ARRIVÉE EN FRANCE

► VOUS ARRIVEZ D'UN PAYS NON MEMBRE DE L'UNION EUROPÉENNE (PAYS TIERS)

Les franchises douanières

À votre arrivée en France, vous pouvez détenir dans vos bagages personnels des marchandises achetées ou qui vous ont été offertes dans un pays tiers, sans avoir de déclaration en douane à effectuer, ni de droits et taxes à payer **à condition que leur valeur n'excède pas :**



... et autres

150 €

Enfants (- de 15 ans) ► tous moyens de transport

Vous pouvez aussi arriver en France avec les produits ci-dessous sans avoir à payer de droits et taxes, en respectant les **quantités*** indiquées :

Par personne de 17 ans et plus

Alcools

► **- 1 ℓ si + 22°**

ou

► **- 2 ℓ si - 22°**

Vin tranquille (non mousseux) ► **4 ℓ**

Bière ► **16 ℓ**

Cigarettes ► **200**

Cigarillos ► **100**

Cigares ► **50**

Tabac à fumer ► **250 g**

* Les personnes âgées de moins de 17 ans ne peuvent importer en franchise ni tabacs, ni boissons alcoolisées.

Au-delà des valeurs ou bien des quantités indiquées ci-dessus, vous devez déclarer à la douane les produits que vous transportez et payer les droits et taxes correspondants.

Vos affaires personnelles

Les objets à usage personnel sont admis sans formalité douanière ou fiscale en France.

Cependant, les agents des douanes peuvent vous demander de justifier la situation régulière de certains objets :

etc.

Conservez avec vous les factures et/ou les quittances douanières !

Vos animaux de compagnie

Vos animaux de compagnie accompagnés, **au nombre de 5 maximum**, doivent voyager sous couvert du document d'accompagnement prévu, établi et signé par un vétérinaire de votre pays et être déclarés à la douane française.

+ D'INFOS : connectez-vous au site Internet de la douane : douane.gouv.fr>espace Particulier>Sommaire>Vous voyagez>Formalités générales>Voyage : venir en France avec mon animal de compagnie

Vos denrées alimentaires

Les denrées alimentaires d'origine animale et produits d'origine animale (viande, produits à base de viande, poisson, lait et produits à base de lait) sont interdits, sauf exceptions. Ils peuvent en effet véhiculer des **agents pathogènes** causant des maladies infectieuses dangereuses.

+ D'INFOS et accès aux brochures multilingues sur le sujet : connectez-vous au site Internet de la douane : douane.gouv.fr>espace Particulier>Sommaire>Vous voyagez>Formalités générales>Transport de denrées d'origine animale par un voyageur

Vos médicaments

Admis pour un usage personnel sans ordonnance si leur quantité correspond à 3 mois de traitement et si vous les transportez dans vos bagages. **Une ordonnance est obligatoire pour les quantités supérieures et les médicaments contenant des stupéfiants ou des psychotropes.**

Votre véhicule personnel

- Vous résidez hors de l'Union européenne

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, ni céder votre moyen de transport à un résident de l'Union européenne.

- Vous résidez au sein de l'Union européenne

À votre arrivée en France, le carburant du réservoir normal de votre véhicule particulier et/ou contenu dans un bidon de secours de 10 litres maximum, est admis en franchise de droits et taxes.

De manière générale, pour **+ D'INFOS** sur les **marchandises soumises à restriction**, connectez-vous au site Internet de la douane :
douane.gouv fr>espace Particulier>Sommaire>Vous voyagez>Formalités générales

VOUS ARRIVEZ D'UN PAYS MEMBRE DE L'UNION EUROPÉENNE

Vos achats à caractère général

Déclarez à la douane les marchandises achetées à l'étranger.

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

Vos achats de boissons alcoolisées et de tabacs

Respectez les franchises ci-après, **cumulables**.

Au-delà, votre achat revêt un caractère commercial et vous devrez payer les droits correspondants.

Justification de la détention de tabacs* pour la consommation personnelle au-delà des quantités suivantes :

Cigarettes	▶	**800 (4 cartouches)**
Cigarillos	▶	**400**
Cigares	▶	**200**
Tabac à fumer	▶	**1 kg**

* en quantité correspondant à vos besoins propres
* transportés par vous-même

Alcools et spiritueux (whisky, gin, vodka, etc.)	▶	**10 ℓ**
Produit intermédiaires (vermouth, porto, madère,etc.)	▶	**20 ℓ**
Vin	▶	**90 ℓ (dont 60 ℓ maxi de vin mousseux)**
Bière	▶	**110 ℓ**

Vos médicaments

Admis pour un usage personnel sans ordonnance si leur quantité correspond à 3 mois de traitement et si vous les transportez dans vos bagages. **Une ordonnance est obligatoire pour les quantités supérieures et les médicaments contenant des stupéfiants ou des psychotropes.**

De manière générale, pour **+ D'INFOS** sur les **marchandises soumises à restriction,** connectez-vous au site Internet de la douane :
douane.gouv.fr>espace Particulier>Sommaire>Vous voyagez>Formalités générales

Fiche 3

VOTRE SÉJOUR EN FRANCE

Vous déplacer en transport en commun

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

Pour **+ D'INFOS** sur le réseau de transport parisien, connectez-vous au site Internet de la RATP : www.ratp.fr

À Paris, vous pouvez vous procurer les tickets de transport, principalement dans les stations de métro, dans certains bureaux de tabacs et points de vente agréés (maison de la presse, etc.). Il existe aussi, à Paris comme en région, des forfaits financièrement avantageux (exemples : Carte Paris-Visite, abonnement 1 jour, 3 jours, hebdomadaire ou mensuel, etc.).

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

En France, **les prix des taxis sont réglementés.**

Vous payez le prix affiché au compteur, qui comprend le montant de la prise en charge (2,60 € à Paris) et le montant de la course. Attention cependant, quel que soit le montant affiché au compteur, la somme à payer ne peut être inférieure à 7 €.

Seuls quatre suppléments sont possibles : gare, animal, 4e passager, bagages. À Paris, il existe deux suppléments : 3 € pour le transport d'un 4e passager adulte et 1 € par bagage à partir du 2e bagage de plus de 5 kg déposé dans le coffre du taxi.

Les tarifs sont majorés aux heures de pointe, la nuit, les dimanches et jours fériés.

Le chauffeur peut refuser certains modes de paiement, comme le chèque ou la carte bancaire, mais doit l'afficher dans son véhicule.

Si la course **est égale ou supérieure à 25 € TTC**, la délivrance d'une **facture est obligatoire.** Ce document vous sera utile en cas de contestation.

En cas de litige :

— tentez d'abord une démarche amiable auprès de la société de taxi ;

— si cette tentative n'a pas abouti, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la mairie de la commune de stationnement du taxi et, pour les taxis parisiens, à la préfecture de police de Paris – bureau des taxis et des transports publics – 36, rue des Morillons – 75015 Paris ;

— vous pouvez également contacter une association de consommateurs. Elle saura vous conseiller et vous assister : economie.gouv.fr/dgccrf/Les-associations-de-consommateurs

Louer une voiture

● Avant la location

Pensez à comparer les offres des loueurs, en agence ou sur Internet et à vous informer sur les prix et les conditions du contrat :

— conditions de location du véhicule (ancienneté du permis de conduire, mode de paiement, dépôt de garantie exigé, avance sur location, frais de carburant, etc.) ;

— conditions d'assurance (des personnes et des biens), montant et conditions de rachat de **franchise** (montant restant à la charge de l'assuré (le locataire) en cas de sinistre) ;

— garanties (assurance aux personnes transportées) **ou exclusions** (dommages au conducteur) du contrat d'assurance inclus dans la prestation de location, ou celles proposées en option (possibilité de souscrire une assurance supplémentaire pour des dommages causés au véhicule par le locataire) ;

— constat contradictoire de l'état du véhicule : exigez que tous les défauts du véhicule (choc, rayure, etc.) soient notés précisément sur la fiche avant la prise de la voiture.

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

● Pendant la durée de la location

Vous êtes responsable de l'entretien courant (niveau d'huile, d'eau, pression des pneus) et des dégradations du véhicule, sauf tiers responsable. Si le véhicule fonctionne mal, vous pouvez demander un véhicule de remplacement.

En cas de panne, contactez le loueur avant d'engager des réparations. S'il n'a pas été possible de contacter l'agence et que vous avez engagé des frais de réparation, vous devez en demander le remboursement.

En cas de litige :

— privilégiez une démarche amiable auprès du service clientèle compétent de votre loueur. Les associations de consommateurs des départements peuvent vous conseiller et vous assister. ;

— si un règlement amiable n'a pu aboutir, une démarche judiciaire peut être entreprise.

À l'hôtel

Les hôtels français sont classés en catégories, de 1 * à 5 *****, en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le nombre d'étoiles est affiché à l'entrée des établissements.

● Les prix

Les prix des hôtels sont libres. Ils peuvent varier entre établissements de même catégorie. Les hôteliers doivent afficher leurs prix à l'extérieur de l'hôtel, à la réception et à l'intérieur de la chambre.

Cet affichage doit mentionner les prix, les taxes, et, éventuellement, le prix du petit déjeuner, de la demi-pension ou de la pension complète correspondant à la chambre.

Les prix des communications téléphoniques doivent également être portés à votre connaissance, ainsi que les prix des boissons.

● La réservation

Par précaution, il vous est recommandé de toujours consulter les conditions générales de vente de l'établissement avant de procéder à la réservation.

Pour une courte durée, une nuit, une réservation par téléphone ou par mail peut suffire, à condition d'arriver avant 19 heures ou d'avoir informé l'hôtelier en cas d'arrivée tardive.

Pour une longue durée, un séjour de plusieurs nuits, une confirmation écrite est recommandée.

Pour enregistrer la réservation, l'hôtelier peut vous demander des arrhes ou le numéro de votre carte bancaire.

Il n'existe pas de pourcentage légal pour les arrhes.

Si vous devez annuler votre réservation, vous perdrez les arrhes versées (sauf geste commercial de l'hôtelier).

● Votre séjour

— L'heure d'arrivée

L'heure limite d'arrivée dans un hôtel n'est pas réglementée. Toutefois, si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier, car il pourrait disposer de votre chambre après 19 heures.

— La chambre

Si votre chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger, soit une autre chambre, soit la restitution du double des arrhes si vous devez changer d'hôtel.

En cas de refus de l'hôtelier, vous pouvez porter plainte pour pratique commerciale trompeuse (notamment s'il existait un dépliant publicitaire décrivant les lieux de façon abusive) ou engager une action devant les juridictions civiles pour non respect du contrat (articles 1146 et suivants du code civil français).

L'hôtelier ne peut refuser l'accès de son établissement aux familles accompagnées d'enfants. Il peut en revanche en majorer le prix, s'il accepte de mettre un lit supplémentaire pour un enfant dans votre chambre, par exemple.

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

Au moment de payer, l'hôtelier est tenu de vous remettre une facture indiquant la date, la raison sociale, la catégorie de l'établissement, l'adresse, le numéro de la chambre occupée, la durée de votre location, vos nom et adresse, les prix, taxes et service compris des prestations fournies et la somme totale due.

● Les assurances

Si au cours de votre séjour, vos effets sont volés, l'hôtelier est présumé responsable.

Concernant les biens déposés dans le coffre de l'hôtel, la responsabilité de l'hôtelier est illimitée. Toute pancarte indiquant que l'hôtelier n'est pas responsable en cas de vol n'a aucune valeur juridique. L'hôtelier doit tout mettre en œuvre pour assurer votre sécurité et celle de vos biens.

Vous pouvez obtenir un remboursement intégral des objets volés ou endommagés en prouvant qu'il y a eu faute caractérisée de l'hôtelier ou de ses employés.

En cas d'incendie ou de fuite d'eau, la responsabilité de l'hôtelier s'étend aux objets ayant subi des dommages. Toutefois, l'hôtelier peut refuser de vous indemniser dans deux cas : force majeure (par exemple, foudre) ou détérioration due à une faute de votre part.

Au restaurant

● Les prix et l'affichage

Les prix sont libres et leur affichage est obligatoire dans l'établissement.

Doivent être affichés :

- à l'extérieur :
  - — la liste des menus ou carte du jour, pendant toute la durée du service et au moins à partir de 11 h pour le déjeuner et de 18 h pour le dîner ;
  - — les prix de 5 vins ou de 5 boissons couramment servis, 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.

Bon à savoir

- — « prix service compris » : dans les établissements où est perçu un service, le prix affiché s'entend taxes et services compris. Il s'agit donc du prix à payer ;
- — « boisson comprise » ou « boisson non comprise » : cette mention doit figurer sur les menus.

● L'addition

Une note doit vous être remise en fin de repas. Elle doit clairement indiquer la date, le nom et l'adresse de l'établissement, les prix taxes comprises de chacune des prestations fournies. **Vérifiez bien** votre addition.

Bon à savoir

Le restaurateur ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (religion, couleur de peau, handicap, etc.). En revanche, il a le droit de compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition 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 n'êtes pas tenu de commander de l'eau minérale ou du vin. Vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau, gratuite.

En cas de litige, le restaurateur doit :

— remplacer un plat servi que vous estimez inacceptable (manquant de fraîcheur, par exemple). Vous pouvez exiger la même chose pour le vin s'il est bouchonné. En revanche, si le goût d'un plat commandé ne vous convient pas, le restaurateur est libre de le reprendre, ou non, et de vous servir un autre plat. S'il refuse, vous serez néanmoins tenu de payer la note ;

— 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, conséquence de la négligence ou d'une faute de sa part, ou de l'un de ses employés. Par exemple, si vous avez confié vos vêtements au vestiaire de l'établissement, le restaurateur devra vous indemniser en cas de vol.

Au café

L'affichage des prix est obligatoire dans un café, comme dans un restaurant, et dans les mêmes conditions (à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement, directement lisibles).

● Les consommations

Les boissons en bouteille doivent être versées en votre présence lorsqu'elles sont détaillées au verre ou ouvertes devant vous si vous avez commandé une bouteille complète.

Au-dessus de 25 €, le cafetier doit vous remettre une note. Il ne peut refuser de vous la remettre, même pour un montant inférieur, si vous en faites la demande.

Le prix de votre consommation peut différer selon que vous consommez au comptoir, en salle ou en terrasse, mais ces différences de prix doivent être affichées.

● Droits et obligations du cafetier

■ Le cafetier doit :

— vous servir un simple café en terrasse, si vous le souhaitez ;
— changer votre consommation, si celle qui vous est servie n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;
— rembourser vos frais de teinturerie, si vos vêtements ont été tachés par un serveur ;
— vous dédommager si vous avez été victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage, à la suite d'une négligence due au service ;

■ En revanche, le cafetier peut vous refuser :

— l'utilisation de son téléphone professionnel ou privé (ce n'est pas un service obligatoire). Le prix des communications téléphoniques passées dans un café est librement fixé par le cafetier, à charge pour lui de l'afficher précisément ;
— l'accès au téléphone et aux toilettes, si vous ne consommez pas dans l'établissement ;— lun verre d'eau gratuit.

Bon à savoir

Pour la bière, le demi français correspond en fait à 25 cl. Si vous commandez un demi, le cafetier ne vous apportera donc pas un demi-litre de bière.

Soyez vigilants

En matière de restauration (cafés et restaurants) et en cas d'anomalie grave, vous pouvez contacter la direction départementale de protection des populations (DDPP) concernée. Ce service vérifie notamment le respect de la réglementation par ces établissements.

+ D'INFOS, voir la rubrique Contacts utiles ci-dessous ou connectez-vous au site Internet de la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP

Vos achats

● Vos achats en détaxe

Si vous résidez habituellement hors de l'Union européenne à la date des achats et êtes de passage en France pour moins de 6 mois, vous pouvez bénéficier de l'exonération de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) pour certains achats effectués en France et destinés à l'exportation.

■ Comment bénéficier de la détaxe ?

1 Présenter lors de l'achat une pièce d'identité attestant de votre qualité de résident dans un pays non membre de l'Union européenne ;
2 Faire des achats correspondant à un besoin personnel ;
3 Effectuer le même jour, dans un même magasin, plus de 175 € d'achats (taxes comprises).

Le vendeur vous remettra un bordereau de vente à l'exportation électronique, comportant un code-barres et le logo PABLO, vous permettant d'obtenir la détaxe au moment de votre départ (voir plus bas Votre départ de France).

Tous les magasins ne pratiquent pas la vente en détaxe ;
— certains achats ne peuvent pas être détaxés (ex : tabacs manufacturés, produits pétroliers) ;
— des frais de gestion peuvent vous être décomptés par le commerçant.

+ D'INFOS : connectez-vous au site Internet de la douane : douane.gouv.fr>espace Particulier>Sommaire>Vous voyagez>Détaxe

● Les contrefaçons

Les produits dérivés de l'Euro 2016 (tee-shirts, casquettes, écharpes, etc.) peuvent faire l'objet de contrefaçons comme tous les produits de marque.

L'importation, l'exportation ou la simple détention de produits contrefaisants des marques constituent un délit douanier. Vous pouvez être sévèrement sanctionné par la douane française : confiscation des articles, amende comprise entre une et deux fois le prix du produit authentique, voire peine d'emprisonnement.

■ Pour reconnaître une contrefaçon, vérifiez :

1. **Le lieu de vente :** privilégiez les lieux ou sites de vente officiels
2. **La qualité :** soyez attentifs à la qualité d'ensemble du produit : matériaux, finitions, etc. ;
3. **Le prix :** méfiez-vous des prix anormalement bas, demandez toujours une facture et assurez-vous que le vendeur accepte tout type de paiement, et pas seulement les espèces ;
4. **L'étiquetage :** examinez avec soin l'étiquette et contrôlez l'apposition des logos attestant du respect des normes techniques ;
5. **L'emballage :** vérifiez la qualité de l'emballage qui doit correspondre à la valeur du produit.

+ D'INFOS : connectez-vous au site Internet de la douane : douane.gouv.fr> page d'accueil>Sommaire>Sécurité>Contrefaçons>Informations douanières en matière de contrefaçon ou douane.gouv.fr>espace Particulier>Sommaire>Vous voyagez>Formalités générales

ou à celui de la DGCCRF : economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/La-contrefacon

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 enseigne 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 téléphone. Les tarifs peuvent alors être plus élevés mais doivent être affichés.

Pour appeler un pays étranger depuis la France, composez le préfixe international 00, puis l'indicatif du pays, suivi du numéro de votre correspondant.

Envoyer du courrier postal

Renseignez-vous auprès des bureaux de La Poste pour connaître le prix de l'affranchissement. Il varie, notamment, selon le poids et la destination du courrier. Vous pouvez acheter vos timbres dans les bureaux de La Poste mais aussi dans les bureaux de tabac.

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 caducée ou 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 mais affichent la liste des pharmacies de garde qui sont ouvertes.

En cas d'urgence, partout en France, vous pourrez obtenir de l'aide en téléphonant au **15** (service d'aide médicale urgente ou SAMU), au **18** (pompiers) ou au **17** (police secours)

Vous pouvez également 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 ou 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.

En cas de litige avec un hôtelier, un restaurateur, un commerçant : contactez la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du département où se sont passés les faits (cf. adresses en annexe).

L'ambassade et le consulat de votre pays : vous pouvez toujours entrer en contact avec les autorités de votre pays grâce à votre consulat ou à votre ambassade située en France.

En cas de perte de :

- Vos papiers

Faîtes une déclaration au commissariat de police qui vous remettra un récépissé, puis contactez l'ambassade ou le consulat de votre pays.

- Vos clés, un objet

Demandez au commissariat de police le plus proche le numéro des objets trouvés (à Paris, le **0821 00 25 25** (0,12 €/minute).

La RATP (bus, métro, tramway, certaines lignes de RER), la SNCF (train, certaines lignes de RER), les aéroports et les grands magasins ont leur propre service d'objets trouvés.
Pour la RATP, composez le **3246** (0,34 €/minute) et pour la SNCF le **3635.**

- Votre voiture

Le commissariat enregistrera votre plainte ou vous dirigera vers la fourrière, si votre véhicule mal garé a été enlevé par les services de police.

- Votre carte de crédit

Faîtes opposition le plus rapidement possible, puis une déclaration au commissariat de police le plus proche.

En France, un serveur interbancaire d'opposition à la carte bancaire est à votre disposition 7jours/7 et 24h/24.

Pour le joindre, téléphonez au **0 892 705 705** (depuis l'étranger: +33 442 605 303).

Contactez les numéros suivants (coût d'un appel vers un numéro fixe + service payant, depuis un téléphone fixe ou mobile) en fonction du type de votre carte :

Eurocard, Mastercard et Visa : 0 892 705 705 (depuis l'étranger: +33 442 605 303)
Diners'Club : 33 (0)1 40 25 59 60
American Express : 33 (0)1 47 77 72 00

● Votre animal de compagnie

Contactez la Société protectrice des animaux (SPA – 75017 Paris). Tél. **33 (0)1 43 80 40 66**

Prévenez la fourrière ou le refuge le plus proche du lieu de perte de l'animal. Vous pouvez également faire une déclaration de perte au commissariat de police ou à la gendarmerie. Cela permettra de vous identifier en tant que propriétaire si quelqu'un rapporte l'animal au commissariat ou à la gendarmerie.

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

— fraude dans les transports en commun

— état d'ébriété sur la voie publique

— ou participation à une bagarre dans un café

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 et l'ensemble des transports en commun (cafés, hôtels, restaurants, débits de tabac, casinos, cercles de jeux et discothèques, hôpitaux, gares, aéroports, etc.).

Faire face à une alerte attentat

Restez vigilant en permanence et respectez les consignes du plan Vigipirate[1], principalement dans les lieux publics :

— ne laissez pas vos bagages sans surveillance ;

— ne vous garez pas devant des lieux faisant l'objet d'une interdiction de stationnement au titre du plan Vigipirate ;

— facilitez les contrôles effectués dans les transports (gares, ports, aéroports) et aux accès des stades ou des autres bâtiments ouverts au public (musées, administrations, etc.).

Signalez tout colis abandonné ou toute activité suspecte parce qu'elle vous semble inhabituelle et n'est pas caractéristique de l'endroit où vous vous trouvez.

Si vous voyagez en train et êtes victime ou témoin d'un danger, téléphonez au **3117**, **Alerte SNCF**, service ouvert 24h/24 et 7j/7.

De manière générale, appliquez les consignes données par le ministère des affaires étrangères français et votre ambassade, détaillées sur le site www.diplomatie.gouv.fr, (par exemple, ne vous rendez pas dans une zone formellement déconseillée…).

[1] Le plan Vipirate est un plan gouvernemental, dispositif permanent de vigilance, de prévention et de protection en France et à l'étranger dans le cadre de la lutte contre le terrorisme.

Fiche 4

VOTRE DÉPART DE FRANCE

Le remboursement de la détaxe

● Quand ?

Avant la fin du 3e mois suivant le mois de votre achat.

● Comment ?

■ Lors de votre départ de France, présentez le code-barres de votre bordereau au lecteur optique de la borne de détaxe tactile PABLO située à proximité du guichet de la douane à votre point de sortie du territoire.

Des bornes tactiles de détaxe PABLO à lecteur optique sont à votre disposition dans les points de sortie suivants : aéroports de Roissy-Charles de Gaulle, Orly-Sud, Paris-Beauvais, Nice-Côte-d'Azur, Lyon-Saint-Exupéry, Marseille-Provence, Genève, Strasbourg-Entzheim, Nantes-Atlantique, ainsi que dans les points de passage frontaliers de Vallard, St-Julien-en-Genevois et la Ferrière-sous-Jougne).

■ Si vous quittez l'Union européenne par un autre État membre de l'Union européenne, vous devrez présenter votre bordereau à la douane de ce pays et adresser au vendeur l'exemplaire original dûment visé.

Selon le bordereau délivré par le magasin, vous pourrez obtenir directement le remboursement auprès des bureaux de change des aéroports ou par virement bancaire.

En cas de contrôle douanier, vous devrez présenter :

— votre passeport ;
— votre titre de transport s'il y en a un ;
— les marchandises mentionnées sur le bordereau de vente à l'exportation électronique PABLO.

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

La déclaration des capitaux transportés

Déclarez à la douane
les sommes, titres ou valeurs
égaux ou supérieurs à
10 000 €

Pour connaître les valeurs soumises à cette déclaration (espèces, chèques, lingots, etc.) et la procédure à suivre, en ligne ou par courrier, connectez-vous au site Internet de la douane :

douane.gouv.fr>espace Particulier>Sommaire>Vous voyagez>Formalités générales>Obligation déclarative des sommes, titres et valeurs

ADRESSES ET CONTACTS UTILES

#Tousfairplay

● Pour les questions douanières

douane.gouv.fr

Twitter@douane_france

Sur iOS et Android :
douanefrance.mobi

OU

Infos Douane Service
(centre d'appel téléphonique pour les usagers)

Depuis l'étranger ou hors métropole :
+33 1 72 40 78 50

Depuis la France :
0 811 20 44 44
(Service 0,06€ par minute + prix appel)

ids@douane.finances.gouv.fr

● Pour les questions relatives à la consommation et à la qualité des produits

@dgccrf

economie.gouv.fr/dgccrf/

DGCCRF

En cas de litige en tant que consommateur

Contactez la direction départementale de protection des populations (DDPP) la plus proche de votre lieu de séjour. Vous trouverez ci-dessous les coordonnées des DDPP proches des 10 sites des rencontres :

AQUITAINE
Bordeaux (33) – ddpp@gironde.gouv.fr

ILE DE FRANCE
Paris (75) – ddpp@paris.gouv.fr
Saint-Denis (93) – ddpp@seine-saint-denis.gouv.fr

MIDI-PYRÉNÉES
Toulouse (31) – ddpp@haute-garonne.gouv.fr

NORD-PAS-DE-CALAIS
Lille (59) – ddpp@nord.gouv.fr
Lens (62) – ddpp@pas-de-calais.gouv.fr

RHÔNE-ALPES
Lyon (69) – ddpp@rhone.gouv.fr
Saint-Etienne (42) – ddpp@loire.gouv.fr

PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR
Marseille (13) – ddpp@bouches-du-rhone.gouv.fr
Nice (06) – ddpp@alpes-maritimes.gouv.fr

ou consultez le site Internet de la DGCCRF :
economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP