



« « Réservations en ligne (Spectacles, train, avion, bateau, séjours, hôtels.....) » »

Mardi 14 juillet 2020

Organiser de beaux moments, à 2 pas de chez soi dans une belle salle de spectacle ou à l'autre bout du monde en haut d'un sommet mythique ou sur l'une des plus belles plages sur terre ça commence bien souvent aujourd'hui sur internet.

Avant de partir ou même déjà de sortir sa carte de paiement, autant ne pas tomber dans le panneau tout de suite! Voici donc un petit point autour de ces pratiques sur Internet :

Comment ça marche sur Internet

2 possibilités :

- Soit je m'adresse au vendeur direct (l'hôtel, le théâtre, la compagnie aérienne, le voyageur) qui a son site internet depuis lequel je peux effectuer une réservation
- soit j'opère depuis une plate-forme de réservation telle que www.fairbooking.com ou www.easyvols.com ou <https://www.billetreduc.com>

Des services qui ne bénéficient pas de droit de rétractation

Un droit de rétractation existe pour tous les biens achetés. Celui-ci est de 7 jours ou pour les biens achetés en ligne de 14 jours.

Sur des services fournis à une date ou à une période déterminée, il n'y a pas de droit de rétractation.

Ce que dit l'Institut National de la consommation : <https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses> :

Vous n'avez pas de droit de rétractation dans les cas suivants (sauf si le professionnel vous l'accorde à titre commercial) :

- biens confectionnés selon vos spécificités ou nettement personnalisés (par exemple, un canapé établi après le choix de la structure et du tissu, bijou gravé avec un prénom, etc.).

La Cour de cassation a considéré par exemple, qu'une motocyclette qui a fait l'objet d'une immatriculation n'est pas un bien nettement personnalisé. L'exclusion du droit de rétractation n'a pas pu être opposée à l'acquéreur (Cass. civ. I, 20 mars 2013, pourvoi n° 12-15052),

- biens qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou se périmer rapidement (sous-vêtements, fleurs ou denrées périssables, par exemple),
- biens indissociables d'autres articles (les couvercles par exemple),
- journaux, périodiques ou magazines (sauf s'il s'agit d'un contrat d'abonnement),
- services totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé, avec votre accord et renoncement exprès à votre droit de rétractation, avant la fin de ce délai,
- les biens ou services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier,
- les CD, DVD et autres "enregistrements audio ou vidéo" ou de logiciels informatiques, si vous avez ôté leur emballage,

- contenu numérique fourni sur un support immatériel dont l'exécution a commencé avec votre accord et pour lequel vous avez renoncé à votre droit de rétractation (par exemple, un livre numérique),
- travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à votre domicile et à votre demande dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement urgents (par exemple, le changement d'un robinet d'eau qui fuit),
- contrats conclus lors d'une enchère publique.

Vous n'avez pas non plus de droit de rétractation pour les services suivants : hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), transport de biens, locations de voitures, restauration et activités de loisirs devant être fournis à une date ou à une période déterminée (article L. 221-28, 12° du code de la consommation).

Ce que précise aussi **Service Public, le site officiel de l'Administration française**

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>

« Rappel : Si vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation pour le produit ou le service que vous achetez, le professionnel doit vous en avertir avant la conclusion du contrat (article L. 221-5, 5° du code de la consommation). Il en est de même si ce droit est soumis à restrictions (CD, DVD, etc.) ».

Il est donc très important de prendre la peine de vérifier les « Conditions générales de vente » afin de connaître ce que prévoit le vendeur en cas d'obligation d'annuler de votre part et de la sienne.

Quelques Conseils

- En tout premier lieu, il est important de vérifier la fiabilité du site sur lequel je réserve (français ou pas, mentions légales présentes avec numéro d'inscription au registre du commerce, n° d'identification fiscale, contacts, Conditions générales de vente claires ou pas, réputation,)

- Par ailleurs le site précise-t-il ce qu'il fait de mes données personnelles ? S'il utilise des cookies et pourquoi ? Et surtout me demande-t-il mon avis concernant les cookies ? Ne pas oublier qu'un cookie sur ma machine peut permettre à des sites que j'ai déjà consultés de me reconnaître, de savoir ce que je recherche et donc de me proposer des prix plus élevés.

- Attention aux avis des internautes :

S'agit-il véritablement d'internautes qui ont expérimenté le service (l'hôtel, le voyage, le séjour...) ?

La date des commentaires par rapport à la date d'ouverture de l'établissement n'est-elle pas étrange

Les arguments ne sont-ils pas trop élogieux, trop excessifs... Bref s'agit-il de vrais commentaires ou des commentaires dont l'objectif est d' « appâter » les visiteurs ?

En juillet 2013, l'AFNOR (Association française de normalisation) a publié la première norme d'application volontaire dans le monde, la norme NF Z74-501, visant à fiabiliser la collecte et le traitement des avis de consommateurs sur internet.

Seuls quelques sites ont demandé à être labellisés !

C'est le cas de **Gîtes de France**. Sur son site, il est précisé: "Les avis des internautes affichés sont certifiés AFNOR.

Pour les internautes, il s'agit d'un repère de confiance: ces avis conformes à la norme sont transparents et vérifient la preuve de consommation. Des avis certifiés et donc réels, fiables et non truqués." Idem pour le

voyagiste **Nomade aventure**: "Nous publions immédiatement sur notre site web ces notes et commentaires, sans tripatouillage quelconque, sans y mêler d'avis bidons, sans censure à notre avantage!"

- Consulter les comparateurs de prix comme Liligo ou les sites d'avis comme Tripadvisor ou une plateforme de réservation d'hôtels comme Booking.com peut être intéressant pour trouver des idées de voyages et activités.

Ensuite il vaut mieux réserver en direct, auprès de l'hôtel ou autres prestataires. Moins il y a d'intermédiaires moins il y a de commissions et bien souvent les prix sont plus intéressants. Par ailleurs en cas de problème les services clients des mastodontes sont réputés pour être ni réactifs ni efficaces !

- Ne pas se laisser influencer par les mentions alarmistes (plus qu'une chambre, 6 personnes regardent aussi cette offre....)
- Le prix affiché est-il le prix final ? Et non pas celui réservé aux seuls détenteurs d'une carte de crédit extraordinairement rare par ex !
- La bonne affaire, promo annoncée est-elle véritablement une bonne affaire ! Ne s'agit-il pas d'une fausse promo ?
- Et en cas d'annulation, de modifications, de retard, de suppression ? Quelles sont les conditions prévues ? Possible ou pas ? Quels sont les frais ?
- Le nom sur mon billet ne présente-t-il pas d'erreur ? Certaines compagnies ont eu demandé jusqu'à 100€ pour faire modifier un nom sur un billet !
- En cas de pratiques non conformes à la législation, il est possible de faire un signalement sur le site **signalement-internet.gouv.fr**.

Le paiement en ligne

Bien évidemment une attention toute particulière est à apporter à ce point :

- Ne réservez ni n'achetez quoique ce soit sur un site internet **inconnu**
- Avant de saisir quelque élément de votre carte bancaire il faut vous assurer que l'adresse de la page sur laquelle vous allez saisir votre numéro de carte + le cryptogramme + sa date d'expiration soit en « https » c'est-à-dire sécurisée et non pas en « http ». Un petit cadenas doit également figurer juste devant l'adresse de la page au niveau du champ « Adresse » du navigateur utilisé (Firefox, Chrome, Edge, Opera.....).
- Certaines banques permettent de créer des e-cartes à usage unique pour effectuer un achat en ligne. C'est très rassurant.
- Paylib est une autre solution de paiement sécurisé sur internet proposée par certaines banques : le paiement s'effectue via un compte Paylib et non pas à l'aide d'une carte bancaire. Un peu le même principe que Paypal.
- Beaucoup de sites marchands aujourd'hui proposent l'option « 3D Secure », qui renforce la sécurité au niveau du paiement : après avoir renseigné les info relatives à votre carte bancaire (n°, cryptogramme et date d'expiration), un sms contenant un code vous est adressé sur votre mobile, code que vous devrez communiquer pour finaliser le paiement.
- **Ne permettez jamais au site marchand de conserver le numéro de votre carte bancaire**
- **Surveillez votre compte !**

Le dernier point. S'il ne s'agit pas du plus important il est tout de même indispensable : une réservation en ligne nécessite le plus souvent la création d'un compte client

Et donc dans un premier temps de savoir remplir un formulaire en ligne :

Il est donc nécessaire de connaître le fonctionnement de certains éléments que comporte tout formulaire en ligne:

- Les « Champ de saisie » ou « champ texte » dans lesquels il s'agit d'inscrire du texte (par ex noms, prénoms, adresse....)
- Les Listes déroulantes ou listes à choix pour opérer des choix !
- Les cases à cocher pour indiquer des options, des précisions
- Les boutons radio pour également indiquer des options, des précisions
- Les calendriers numériques pour préciser des dates d'arrivée, de départ, retour....par exemple
- Les boutons pour valider des choix ou aller à l'étape suivante

Il faut par ailleurs pouvoir communiquer par mail puisqu'en règle générale un mail de confirmation de création de compte est adressé contenant souvent un lien sur lequel cliquer pour valider cette création de compte. D'autres mail seront échangés au moment de la réservation même, de confirmation de la réservation, de l'envoi des titres de transports ou du contrat de réservation et d'autres encore souvent avant que la prestation réservée n'aie vraiment lieu, que ce soit un voyage, un séjour, un spectacle, une activité de plein air.....

Quelques liens :

www.fairbooking.com

<https://www.easyvols.fr/>

<https://skyscanner.com>

<https://www.abritel.fr>

<https://www.gites-de-france.com/fr> ,

Et d'autres encore : à vous de voir !

