

Recommandations pour les consommateurs

✓ Taxes comprises

Les prix doivent être indiqués en incluant tous les frais et taxes de manière claire dès le début du processus de réservation

✓ De quels "extras" avez-vous besoin?

Si vous souhaitez ajouter des suppléments au service de base, comme par exemple le petit-déjeuner, l'enregistrement d'un bagage en soute ou la restitution de votre voiture de location dans une autre agence, vérifiez si ces services ne sont pas déjà inclus dans le prix. Si non, recherchez, avant de réserver, dans la liste des prix le coût du supplément que vous souhaitez ajouter.

✓ Prenez votre temps!

Vérifiez tout d'abord les conditions d'annulation. Vous ne pouvez bien souvent pas annuler une réservation, même juste après. Évitez de réserver avant d'être sûr que les données que vous avez encodées sont correctes et que l'offre correspond à vos besoins et attentes. Vérifiez deux fois plutôt qu'une!

✓ Êtes-vous flexible dans les dates?

Si non, assurez-vous que la fonction "dates flexibles" ne soit pas précochée.

✓ Assurance? Sachez ce que vous souscrivez!

Demandez-vous quel de type d'assurance vous avez vraiment besoin et vérifiez les conditions des assurances dont vous disposez déjà (assurance liée à une carte de crédit par exemple). Lisez les conditions de l'assurance avant de les accepter et évitez de payer pour des assurances qui ne sont pas nécessaires.

✓ Lisez attentivement!

Y a-t-il des suppléments prédéfinis? Des cases précochées? Ce n'est pas légal dans l'UE! Portez plainte auprès de votre CEC national si vous rencontrez de telles pratiques. Si vous ne voulez pas ajouter le supplément à votre réservation, décochez la case avant de réserver.

✓ Comment payer?

Sachez que des frais de carte de crédit pourraient être ajoutés au prix initialement indiqué et cherchez les informations à ce sujet.

✓ Gardez des preuves!

En cas de problème, assurez-vous d'avoir des captures d'écran de ce que vous avez réservé pour prouver que votre réclamation est fondée!

✓ Vérifiez deux fois plutôt qu'une!

Avant de cliquer sur le bouton "réserver", vérifiez attentivement vos données. Relisez la page web de haut en bas. Même juste après la réservation, modifier des données sera sans doute payant. Et souvenez-vous que vous pouvez être lié par une réservation même si vous n'avez pas entré de coordonnées de carte de crédit ou de compte bancaire.

✓ Vérifiez vos emails!

Des confirmations de réservation ou des messages importants seront envoyés par email par le professionnel. Gardez en tête que de tels messages peuvent parfois être automatiquement classés dans votre courrier indésirable.

Aujourd'hui, il est possible de réserver "en un clic" un vol, un hôtel ou une voiture de location. Mais même si cela semble simple et rapide, prenez le temps de vous assurer que l'offre que vous êtes sur le point d'accepter correspond à vos besoins et à vos attentes! Prenez donc votre temps et comparez les offres des plateformes et agences en ligne. Une bonne affaire en apparence n'en n'est pas nécessairement une!

Recommandations pour les professionnels

✓ **Soyez un modèle, adoptez des pratiques exemplaires**

✓ **Les consommateurs veulent prendre une décision éclairée, donc indiquez les prix de manière transparente et compréhensible**

Offrez à vos clients, et ce dès le début du processus de réservation en ligne, une information sur le prix final incluant tous les frais, taxes et charges additionnelles obligatoires. Détaillez le contenu exact du service à ce prix. Affichez clairement les charges optionnelles supplémentaires. Celles-ci devraient être de la même taille et couleur de lettres que le reste de la page.

Offrez par exemple à vos clients un menu déroulant reflétant la composition du prix final incluant tous les frais, taxes et charges additionnelles obligatoires.

Si le prix final dépend de certaines informations personnelles, comme l'âge du conducteur d'une voiture de location, cela doit être mentionné aussi tôt que possible dans le processus de réservation.

✓ **Ayez un service client rapide et efficace.**

Assurez-vous que votre service client est aussi efficace et agréable que votre processus de réservation en ligne et ajoutez le lien vers la plateforme ODR. Répondez aux demandes venant de cette plateforme.

✓ **Ayez un label de qualité**

Un label de qualité sérieux rend votre site web plus attirant, crédible et recommandable.

✓ **Assurez-vous des clients satisfaits**

N'oubliez pas: indiquer les prix de manière claire et compréhensible rendra les clients satisfaits, qui, dans une ère digitale, partageront en ligne leur expérience positive avec d'autres consommateurs.

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net) est constitué de 30 membres. Notre mission est d'informer les consommateurs de leurs droits et obligations dans l'Union européenne, en Islande et en Norvège, et de les assister en cas de litige transfrontalier avec un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège. Nous recevons chaque année plus de 25 000 demandes à propos de la réservation de vacances.