



Guide basique  
de **consommation**  
pour les **touristes**



# MADRID: ARRIVÉE ET DÉPART

## VOITURE PERSONNELLE



Les personnes qui s'apprêtent à voyager pour faire du tourisme avec leur propre voiture devront s'assurer que leur permis de conduire est valable dans le pays de destination. Si tel n'est pas le cas, ils devront le faire homologuer. Tous les renseignements nécessaires peuvent se trouver sur le site de la Direction Générale de la circulation routière. Ministère de l'Intérieur. Gouvernement d'Espagne. (<https://sede.dgt.gob.es/es/tramites-y-multas/permiso-deconduccion/>)

Les étrangers qui se trouvent en Espagne en tant que touristes et souhaitent conduire, devront être en possession d'un permis de conduire en vigueur. Son titulaire doit avoir l'âge établi en Espagne pour pouvoir obtenir le permis de conduire (il dépend du type de voiture mais, en général, l'âge établi est 18 ans). De plus, la durée de son séjour ne

peut excéder les six mois, car à partir de cette date, il devra suivre les normes prévues pour l'obtention du permis de conduire en tant que résident officiel d'Espagne. Il est souhaitable que la personne dispose du permis de conduire international (qui est seulement délivré dans le pays d'origine). S'il a été délivré dans une autre langue que l'espagnol, il faudra joindre au permis sa traduction officielle.

Les permis expédiés dans les pays de l'Union européenne et dans l'Espace économique européen (Islande, Liechtenstein et Norvège) sont également valables pour conduire en Espagne.

Il est indispensable de s'assurer que l'assurance de la voiture possède une couverture internationale pour pouvoir l'utiliser en cas d'accident, de vol ou de dommages.

## VOITURE DE LOCATION



En plus de ce qui précède, il faut tenir en compte les précautions habituelles, par exemple demander préalablement un devis et choisir les compagnies à forte présence sur le marché et prestigieuses. Il est indiqué de lire attentivement les clauses du contrat et d'examiner soigneusement le véhicule avant de conclure la location, pour refléter, sur le contrat et par écrit, les dommages visibles, avant la signature. Il est également souhaitable de prendre des photos du véhicule et des éventuels dommages qu'il pourrait présenter, ainsi que du tableau de bord et de l'indicateur de niveau d'essence. Toutes ces

précautions apporteront les preuves nécessaires en cas d'éventuel conflit au terme de la location.

Quoi qu'il en soit, des feuilles de réclamations devront être mis à votre disposition aux sièges de ces établissements.

Si vous avez le moindre problème lors de la location du véhicule, vous pouvez vous adresser au Bureau municipal d'informations au consommateur de la mairie de Madrid (OMIC), ou encore à la Direction Générale de Commerce et de Consommation de la Communauté de Madrid.

## BUS



C'est une manière bon marché de voyager et de découvrir la ville. Vous devrez conserver votre ticket pendant tout le trajet. D'abord, parce que le contrôleur peut vous le demander, mais aussi parce que cela servira pour porter plainte contre l'assurance et la compagnie du bus, en cas d'incident.

Vous pourrez porter plainte contre la compagnie, pour tout incident survenu dans un bus à destination de Madrid, provenant d'un autre lieu, auprès de **l'Association des transports de la Communauté de Madrid**.

**Il existe également des livres de réclamations à disposition des voyageurs dans les véhicules, les gares, les guichets et les bureaux des entreprises de transport.**

Il convient de se renseigner auprès des compagnies pour d'éventuelles rabais sur les tarifs à usage multiple ou autres promotions.

Dans le cas d'un retard ou d'une annulation du service, vous avez le droit de recevoir l'information relative à votre situation pendant la durée de votre attente.

S'il s'agit de l'annulation d'un service de longue distance (plus de 250km) ou d'un

départ retardé de plus de deux heures, l'entreprise devra proposer, à ses voyageurs, de choisir entre les deux options suivantes :

- Continuer leur voyage ou faire un parcours alternatif jusqu'à leur destination finale, dès que possible sans coût supplémentaire, dans des conditions de transport similaires.
- Remboursement du prix de votre billet dans un délai de 14 jours, et si cela est nécessaire, un service de retour gratuit en bus jusqu'au point de départ mentionné dans le contrat et le plus rapidement possible.

Si votre voyage a une durée estimée de plus de trois heures et que celui-ci est annulé ou que son départ est retardé de plus de 90 minutes, l'entreprise devra vous offrir à manger et à boire en fonction de votre temps d'attente ou de retard. De plus, si cela est nécessaire, l'entreprise devra financer jusqu'à deux nuits d'hébergement sans excéder un coût maximum de 80 euros par nuit et par passager/ère. Néanmoins, elle n'est pas forcée de financer l'hébergement si le retard est dû à des conditions météorologiques extrêmes ou catastrophe naturelle.

## AVION



Les droits reconnus par la réglementation en vigueur s'appliquent en cas de **retard, annulation ou survente (overbooking)** susceptibles d'empêcher l'embarquement. Ils ne s'appliquent cependant que lorsqu'il s'agit de voyages depuis un aéroport situé dans l'Union Européenne, Islande, Norvège ou Suisse, ou encore, lorsqu'il s'agit d'un départ effectué d'un aéroport situé dans un autre pays mais dont l'arrivée est prévue dans l'un des territoires cités ; à moins que le voyageur ne bénéficie de compensation ou assistance dans cet autre pays bien que la compagnie aérienne appartienne à l'Union Européenne.

En cas de **refus d'embarquement pour survente** ou **annulation du vol**, le /lapassager/ être pourra choisir entre :

- Le transport à sa destination finale par des moyens alternatifs équivalents.
- Le remboursement de montant du billet (**sur sept jours**) et, si c'est le cas, le retour gratuite au point de départ. Il est possible qu'il ait aussi le droit à une boisson rafraîchissante et à un repas, en fonction de la distance du vol et de la durée du retard.

De plus, le refus d'embarquement, l'annulation du vol et l'arrivée à la destination finale indiquée sur le billet avec un retard de plus de 3 heures pourront vous donner le droit à **une compensation économique** :

- Dans l'UE : jusqu'à 1500km : 250 euros ; supérieure à 1500km : 400 euros.
- Entre un aéroport de l'UE et un autre aéroport hors de l'UE jusqu'à 1500km : 250 euros ; de 1500 à 3500km : 400 euros ; supérieure à 3500km : 600 euros.

La **perte, la détérioration ou le retard** de l'équipage enregistré pourront vous donner le droit de réclamer, à la compagnie, une **compensation** atteignant les 1.131 DTS. La valeur du DTS est calculée par la moyenne des principales monnaies du monde et elle peut être consultée sur le site de la Banque d'Espagne, [www.bde.es](http://www.bde.es)

Nous conseillons à la personne consommatrice de se rendre en premier lieu à la compagnie aérienne dans l'aéroport même, et de toujours conserver une copie de la plainte déposée.

Vous pourrez en plus déposer une plainte auprès des services à la consommation.

## TRAIN



L'Espagne est un pays avec un réseau ferroviaire étendu et efficace, dont le centre névralgique est situé dans la ville de Madrid. Dans le cas où quelque incidence sur un voyage de départ ou arrivée à Madrid se présenterait, vous pouvez présenter la plainte à l'entreprise RENFE à travers les organismes de consommation. Cependant, si votre demande concerne l'infrastructure et celle-ci ne concerne pas le service de transport proposé, elle devra donc être formulée contre l'entité publique des affaires ADIF qui dépend du Ministère du Développement.

Dans les cas **de retard ou d'annulation** du voyage, la personne qui voyage est en droit de recevoir **l'information pertinente** et relative à sa situation pendant son attente.

Sauf s'il s'agit d'un retard causé par une force majeure, ce sont les règles établies par le règlement de Loi du secteur ferroviaire en matière d'indemnisation pour retard qui seront appliquées. RENFE a instauré un engagement volontaire de ponctualité concernant plusieurs de ses produits et qui implique l'amélioration des conditions d'indemnisation prévues dans le règlement mentionné.

S'il vous est communiqué préalablement à l'heure de votre départ que votre train arrivera à sa destination avec **au moins une heure de retard**, vous pouvez choisir entre ces deux options :

- Annuler votre voyage et solliciter son remboursement immédiat du montant de votre billet (dans certains cas, intégral, et dans d'autres, de la partie non utilisée seulement). De plus, vous pourriez avoir droit au voyage de retour à votre point de départ initial si le retard vous empêche d'accomplir le but de votre voyage.
- Le transport jusqu'à votre destination finale dès que cela sera possible (ou à une date postérieure choisie par la personne consommatrice; il peut aussi s'agir d'un moyen de transport différent lorsque le train est bloqué et que le service est annulé.

Si le retard est supérieur à 60 minutes, la compagnie doit vous proportionner à manger et à boire en fonction de votre temps d'attente et si celle-ci est prolongée jusqu'au lendemain elle devra vous loger.

Si la personne consommatrice décide de **poursuivre son voyage** comme elle l'avait prévu ou

si elle accepte un autre moyen de transport jusqu'à son point d'arrivée, elle a droit à une **compensation économique** équivalente à :

- 50 % du prix de son billet quand le train arrive à destination avec plus d'une heure de retard.
- 100 % du prix de son billet si le retard est supérieur à une heure et trente minutes.

Tout cela, sans négliger le fait que, RENFE offre certaines améliorations à son régime de compensations pour certains trajets et types de trains.

En cas de perte ou détérioration de l'équipage **enregistré**, la personne qui voyage aura droit à une indemnisation, sauf s'il s'agit d'un bagage mal emballé et protégé n'étant pas apte au transport ou dont la nature serait considérée particulière.

Les indemnisations sont :

- Jusqu'à 1.300 euros par bagage enregistré, si la valeur de son contenu est justifiée.
- 330 euros par bagage, si la valeur de son contenu n'est pas démontrée.





# LES TOURISTES À MADRID

*Madrid, en tant que grande ville et capitale, elle dispose d'une immense variété de services auxquels aussi bien les touristes que les habitants de la ville ont accès.*

## LOGEMENT



L'activité **hôtelière** est régulée par le décret 159/2003, du 10 juillet, du règlement des établissements hôteliers de la Communauté de Madrid, qui définit les caractéristiques légales de chaque type et catégories d'établissement hôtelier et appartements touristiques. De plus, il régleme le régime d'entrée et de sortie de l'établissement, le

paiement, l'annulation des réservations et l'enregistrement.

Il existe d'autres d'autres régleme nts régionaux sur la matière, comme le Décret 65/2013, du 1 août sur les hébergements dans la Communauté de Madrid ou le Décret 79/2014, du 10 juillet sur les appartements touristiques dans la Communauté de Madrid.

## IL EST IMPORTANT DE SAVOIR QUE :

- Les établissements de logement touristique doivent fixer les prix maximums des services de logement et de restauration, et doivent assurer la maximum publicité et les exposer à un endroit visible de la réception.
- Le prix de l'unité de logement sera calculé, sauf accord contraire, par jour ou par partie de journée se terminant à midi.
- Le régime de réservations et d'annulations sera déterminé par l'accord mutuel entre les parties, sur lequel il devra apparaître expressément l'acceptation, de la part du client, des conditions convenues.

## LOISIRS



Madrid offre une large offre culturelle et de loisirs aussi bien pour ses résidents que pour ses visiteurs.

Les personnes consommatrices qui assistent à des loisirs ou des spectacles possèdent des

droits spécifiquement réglementés par la Loi des spectacles publics et activités récréatives de la Communauté de Madrid.

## IL EST IMPORTANT DE SAVOIR QUE :

- Le droit d'admission qu'exercera l'entreprise ne peut pas être arbitraire ni discriminatoire et doit avoir pour objectif de maintenir l'ordre du spectacle ou de l'activité récréative ainsi que la sécurité et la tranquillité des personnes consommatrices.
- L'information fournie avant l'achat des tickets doit être claire, véridique et suffisante.
- Le remboursement en cas d'inexécution de la part de l'entreprise organisatrice de l'événement.
- Comme garantie pour les personnes consommatrices, la vente et la revente ambulante de tickets, de places et d'abonnements sont interdites.



## ACHATS



Les achats sont un autre attrait touristique dû au grand nombre et à la variété de commerces présents.

Si, au moment d'effectuer un achat, vous considérez qu'on n'a pas respecté vos droits de consommateur, vous aurez le droit de porter plainte. Il est important de souligner les sujets en rapport avec la garantie de des produits acquis, pour lesquels vous disposez d'un délai de deux ans de garantie, dans le cas de produits neufs. Au cours des six premiers mois, on présume que les défauts détectés sont d'origine. Cependant, dans tous les cas, pour appliquer la garantie, il faudra d'abord déposer une plainte contre le magasin puis, en deuxième temps, contre le producteur.

Il faut également prendre en compte que si l'achat ne répond pas aux attentes du client

(et si le produit n'a aucun défaut ou imperfection), il n'aura pas le droit d'échanger le produit acheté ou réservé dans un établissement commercial, sauf si l'entreprise s'est explicitement engagée à cela. Il est pour autant fondamental de se renseigner sur la politique de changements et de renvois des produits des commerces dans lesquels nous effectuerons nos achats.

Il est important de rappeler qu'en cas d'achats dans des marchés, la personne consommatrice a les mêmes droits que dans les magasins, et il doit également demander le ticket de caisse.





## SÉCURITÉ



Pour des raisons de sécurité, nous vous conseillons de faire très attention aux endroits fréquentés et de surveiller vos effets personnels. En cas d'agression, de vol ou de cambriolage, vous devez contacter la police nationale au **091**, ou la police locale de Madrid au **112** qui feront un constat des faits.

Si un accident ou une blessure se produit à cause du mauvais état des installations dans lesquelles vous vous trouvez, vous devrez contacter les services d'urgence au **112**. C'est avec le rapport que ce service élaborera que vous pourrez envisager une indemnisation s'il y a lieu.

Il se peut que certains vendeurs ou fournisseurs de services essaient d'obtenir des bénéfices illicites de la part des touristes, en imposant des prix abusifs. C'est pour cela qu'on recommande fortement de comparer la qualité et le prix dans différents établissements avant d'effectuer l'achat.

Enfin, notre bon sens nous dit qu'il est important de conserver les tickets de caises et/ou factures comme des preuves des achats réalisés et des services réservés, que vous pourrez utiliser pour porter plainte en cas d'éventuels abus, erreurs ou défauts sur les biens acquis.

## SANTÉ



Face à quelque éventualité en rapport avec votre santé, vous devez suivre la police de l'assurance que vous avez signée et connaître les lieux de repère signalés sur celles-ci afin de recevoir une attention sanitaire, ou hospitalière, le cas échéant. En cas d'urgence grave, vous devez contacter le service d'urgences au **112**.

Les citoyens de l'Union Européenne (UE), la Suisse, la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein ont droit à une assistance médicale et hospitalière gratuite, sous présentation de la Carte

Européenne d'Assurance Maladie (CEAM). Cette assistance sera prise en charge dans les centres de santé par le personnel médical, ou à domicile, si vous ne pouvez pas vous déplacer. En cas de besoin de services de soins spécialisés ou de transfert en hôpital, ce personnel vous donnera une autorisation.

Le personnel médical et les hôpitaux privés n'acceptent pas la CEAM. Si vous souhaitez recevoir une assistance médicale dans ce type de centres, vous devrez en payer les frais ou prendre une assurance qui les couvrira.



# TRANSPORT À MADRID

## SE DÉPLACER À MADRID : BUS, TRAIN, MÉTRO



Il existe une grande variété de moyens de transport. Tous les transports de la région sont gérés et coordonnés par l'Association régionale des transports de Madrid.  
<http://www.crtm.es/>

Les plaintes et réclamations devront être adressées soit aux organismes de consom-

mation, soit directement aux services clients de l'Association, en se rendant sur place ou bien sur son site.

Son siège se trouve à :

**Consortio de Transportes de Madrid :**

Plaza del Descubridor Diego de Ordás, nº 3, planta baja. 28003 Madrid.

## CARTE TOURISTIQUE (MADRID CARD)



Il s'agit d'une carte qui permet d'avoir accès aux principaux musées et monuments de Madrid, à des réductions dans les magasins, restaurants, bars, cafés, etc. Vous

pourrez vous la procurer ou obtenir des informations sur cette carte sur le site [www.madridcard.com](http://www.madridcard.com), ou dans les sièges physiques :

### I-NEO Madrid Calle Mayor.

*C/ Mayor, 42*

### Plaza de Oriente Wamos

*Plaza de Oriente, 8*

### I-NEO Madrid - Barajas

*Aéroport T2  
Terminal 2 - Arrivées,  
entrée station de Métro  
Aeropuerto Terminal 2.*

### Atocha - Renfe : Viajes Reina - Grupo Vilar

*Glorieta de Carlos V.  
Atocha Renfe (L-1 Métro).  
Hall des arrivées des TGV (AVE)*

## TICKET TOURISTIQUE DE MADRID



Le **Ticket touristique de Madrid** inclut tous les trajets que vous souhaitez réaliser pendant votre séjour dans la ville, dans un périmètre délimité selon la carte choisie.

Vous pourrez l'obtenir aux mêmes endroits que la Carte touristique, et sur le lien : <http://www.esmadrid.com/abonoturistico-de-transporte-madrid>

ZONE A	ZONE T
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Métro de Madrid.</b> Vous pouvez utiliser le service sur toutes les lignes dans ce périmètre (Madrid capitale). Il inclut le supplément de l'Aéroport.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Métro de Madrid.</b> Il inclut le service de métro sur toute la Communauté de Madrid et le supplément de l'Aéroport.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Bus.</b> Vous pouvez vous déplacer sur toutes les lignes urbaines, sauf sur la ligne Express vers l'Aéroport.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Bus.</b> Vous pouvez vous déplacer sur toutes les lignes urbaines, sauf sur la ligne Express vers l'Aéroport.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Bus interurbains.</b> Le ticket vous permet d'utiliser tous les services routiers réguliers de la Communauté de Madrid, et certains services de Tolède, Cuenca et Guadalajara.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Trains de banlieue (Cercanías).</b> Ce service de la RENFE permet de voyager rapidement entre les gares qui sont inclus dans cette zone.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Trains de banlieue (Cercanías).</b> Vous pouvez voyager sur tout le réseau Cercanías de Madrid. Il n'inclut pas le TGV (AVE) pour Tolède.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Métro Léger.</b> Le ticket touristique inclut le service sur la ligne ML1.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Métro Léger.</b> Vous pouvez voyager sur les lignes ML1, ML2 y ML3, et sur le tramway de Parla.</li></ul>

# SERVICES MUNICIPAUX DE CONSOMMATION INFORMATION ET RÉCLAMATIONS

Les établissements commerciaux ouverts au public sont dans l'obligation légale de mettre à disposition de leur clientèle les feuilles officielles de réclamations pour permettre aux clients de réclamer lorsqu'ils considèrent que leurs droits en tant que consommateurs ont été bafoués.

Ces feuilles de réclamations, une fois remplies, devront être adressées aux services de consommation, et peuvent être présentées au Bureau de poste, dans n'importe quel bureau officiel de la Mairie ou de l'Administration, ou au **Siège central de l'OMIC situé au numéro 140 de la rue Príncipe de Vergara**.

Les réclamations de consommation peuvent aussi être déposées sur le site de la mairie de Madrid <https://sede.madrid.es> en remplissant les formulaires mis à votre disposition, ou simplement en envoyant une lettre à l'adresse indiquée ci-dessus. Vous devrez y préciser les coordonnées de la personne qui souhaite réclamer, de l'entreprise contre laquelle vous souhaitez déposer la plainte, une description succincte des faits et la prétention que vous voulez obtenir. Il est indispensable d'APPORTER tous les documents qui pourront justifier votre demande (factures, tickets de caisse, contrats, publicités, etc.).

À Madrid, il existe en plus 21 bureaux de l'OMIC, situés dans chaque arrondissement de la ville. Vous pouvez consulter leurs adresses et numéros de téléphone sur le site de la mairie de Madrid [www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo). Vous pouvez également appeler le service d'assistance au citoyen au 010 pour demander des renseignements sur les services qu'offre la mairie de Madrid en matière de consommation.

