



Rétrospective 2025 : nos 3 conseils les plus donnés cette année !



Chaque mois, cette année, nous vous avons livré des **conseils utiles**. Pour vos achats en ligne, pour vos vacances et même pour adopter un animal. Alors pour cette dernière newsletter de 2025, voici **notre top 3 des conseils pour acheter, réserver et voyager** sereinement en Europe !

1. Gardez toutes les preuves écrites

Peu importe ce que vous achetez ou réservez, gardez tout : **documents, factures, tickets de caisse, justificatifs...** Et ce jusqu'à plusieurs années après. Vous n'êtes jamais à l'abri d'un pépin : votre appareil à raclette acheté en Espagne vous lâche au bout d'un an, ou le [vol réservé](#) sur une compagnie irlandaise des mois à l'avance est annulé au dernier moment. Vos **traces écrites** vous seront bien utiles pour **faire valoir vos droits** auprès du vendeur ou de la compagnie.

2. Photographiez vos colis et vos bagages

En plus des preuves écrites, **une photo ou une vidéo** datée apporte une crédibilité supplémentaire en cas de litige. Par exemple, si [votre colis arrive endommagé ou vide](#), et vous n'avez pas le temps de le signaler au livreur. Ou une photo de **votre valise** et de son contenu, si jamais la compagnie venait à l'égarer.

Pensez également à prendre des photos ou des vidéos de **vos hébergements de vacances**. Si la villa réservée pour passer le réveillon entre amis vous facture des dégâts que vous auriez causés, vous serez heureux d'avoir des photos (prises à l'arrivée et au départ) à lui opposer.

3. Sachez toujours avec qui vous faites affaire

Sur Internet, on peut passer commande ou réserver un billet sans vraiment savoir qui se cache derrière le site. **Plateformes en ligne, [marketplaces](#), revendeurs...** de nombreux sites intermédiaires vous mettent en relation avec des vendeurs ou des produits ou services, **sans en être le fournisseur direct**. Cela peut porter à confusion. Car en cas de problème, cet intermédiaire n'est souvent **pas responsable** et ne pourra pas forcément vous aider. Pour savoir à qui vous achetez, jetez toujours un coup d'œil aux **mentions légales** et aux **conditions générales de vente** !

Merci d'avoir passé cette année à nous lire, nous sommes heureux de vous compter parmi nos abonnés ! A bientôt en 2026 !



Conseil du mois 💡

N'attendez pas forcément le dernier jour de vos vacances pour rendre votre **voiture de location**.

Surtout si vous avez un avion à prendre dans la foulée.

Dans la **précipitation**, vous risquez de signer un **état des lieux** sans vérification approfondie du véhicule.

Romain Boguet, juriste

Votre voiture a-t-elle les bonnes chaussettes ... euh les bons pneus ? 🛞



Vous ne sortez pas dehors sans doudoune quand il fait -10°C ? Ne prenez donc pas la route sans **pneus adaptés pour l'hiver** !

Une précaution qui, dans certains pays européens, peut être une obligation comme en Slovénie et en Croatie.

En Allemagne et au Luxembourg, les pneus hiver, chaînes ou chaussettes peuvent être obligatoires **en fonction de la météo**. En cas de neige, de givre ou de verglas, vos quatre roues doivent être équipées. C'est pourquoi les [Allemands chaussent généralement les pneus hiver](#) (avec le symbole alpin) d'octobre à Pâques.

Enfin, en Espagne et en Italie, le dispositif est proche du système qui existe en France. **Pas d'obligation globale** mais des zones dans lesquelles les équipements hivernaux sont impératifs pendant l'hiver.

Avant de prendre la route en Europe, faites donc un tour ici 👉 [Pneus neige : sont-ils obligatoires partout en Europe ?](#) 😊

Tout schuss sur les skis, mais pas la tête à l'air ! 🏂 🏔️



Vous partez skier dans la vallée d'Aoste cet hiver ? Pas sans casque ! Depuis le 1er novembre, **l'Italie impose le port du casque** à tous les skieurs – de 0 à 99 ans.

C'est une première en Europe, puisque généralement le casque est uniquement **obligatoire pour les enfants**. En **Autriche** par exemple, un jeune de **moins de 15 ans** doit impérativement skier avec son casque.

Si vous optez pour les **stations françaises, allemandes ou suisses**, personne ne viendra contrôler votre équipement. Mais skier sans casque, c'est à vos risques et périls.

Au-delà de la gravité des blessures en cas de chute, **votre assurance pourrait se retourner contre vous**. Même si le casque n'est pas obligatoire là où vous dévalez les pistes, ne pas en porter peut être considéré comme de la **négligence**. L'assurance peut alors décider de **ne pas vous prendre en charge** ou de réduire vos remboursements.

CEAM : 4 lettres pour une assurance indispensable en Europe 🇪🇺



Neige fraîche et beau soleil, c'est tout ce qu'on vous souhaite pour vos vacances dans les montagnes autrichiennes, allemandes ou italiennes cet hiver ! Mais en plus du casque, du masque et de la combinaison de ski, n'oubliez pas de partir avec votre [carte européenne d'assurance maladie](#) (CEAM) !

Cette carte vous permet de bénéficier de **soins médicaux d'urgence** dans l'Union européenne lors d'un séjour temporaire. **Valable deux ans pour les assurés français**, elle doit être expressément demandée à l'Assurance maladie.

La présenter à un médecin ou à l'hôpital, après une chute à ski par exemple, accélère la prise en charge des soins. Des [prestations remboursées](#) selon les modalités du pays dans lequel vous vous trouvez. Néanmoins, gardez à l'esprit que la CEAM ne garantit pas la gratuité des soins.

Si jamais votre carte n'est pas acceptée, ce qui peut arriver, pas de panique. Payez puis demandez le remboursement à votre caisse d'assurance maladie à votre retour en France. Conservez donc, précieusement, les factures et les justificatifs et utilisez ce [formulaire en ligne sur Ameli](#).

On vous a aidé !

J'avais un problème compliqué
avec une compagnie aérienne
néerlandaise et avec une agence
de voyage allemande. Merci
beaucoup au CEC d'avoir réussi à
le résoudre !



Si vous avez résolu votre
litige grâce à notre aide,
laissez-nous un avis !



Nicole R.



[@CECzev](#)



[@vitamine_conso](#)



[Conso le dise !](#)



[CEC ZEV](#)

[Centre Européen des Consommateurs France](#)



[CEC ZEV](#)

[Centre Européen des Consommateurs France](#)



www.cec-zev.eu

europe-consommateurs.eu

Cet email a été envoyé à vdumesnil-thomas@laposte.net, [cliquez ici pour vous désabonner.](#)

Centre Européen de la Consommation
Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl, Allemagne

Le Centre Européen de la Consommation (CEC) est une association franco-allemande d'informations et de conseils aux consommateurs, créée en 1993. Situé à Kehl, ville frontalière allemande de Strasbourg, il informe et répond aux questions de

consommation transfrontalière des Français et des Allemands. Il les aide également à régler à l'amiable leur litige avec un professionnel situé outre-Rhin ou dans un autre pays européen. Depuis 2005, il regroupe en effet les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, membres du réseau ECC-Net. Ses services sont gratuits.

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou du Conseil européen de l'innovation et de l'Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises (EISMEA). Ni l'Union européenne ni l'autorité subventionnaire ne peuvent en être tenues pour responsables.