**Guide et conseils pour les touristes avant l'Eurovision**

Chers touristes, nous vous souhaitons la bienvenue en Israël pour le Concours de l'Eurovision qui se déroulera cette année à Tel Aviv!

Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre pays, espérant que vous y passerez du bon temps, que vous goûterez à nos meilleurs plats dans les restaurants de notre pays et vous êtes évidemment conviés à faire du shopping dans les magasins et dans les centres commerciaux.

Le Conseil Israélien de la Défense des Consommateurs, l'organisation représentant les consommateurs en Israël, vous a préparé plusieurs conseils au sujet de la consommation qui peuvent faciliter votre séjour parmi nous.

**Le marquage des prix**

**Le marquage des articles dans les magasins:** La loi Israélienneexige de chaque commerce de présenter les prix sur les articles exclusivement en NIS (Shekels) et non pas en devise étrangère (Euro, Dollar etc.) à l'exception des boutiques hors taxes. Le prix indiqué sur l'article est censé comprendre toutes les composantes, y compris la TVA, les taxes et les paiements obligatoires. On ne peut pas vous demander de payer d'avantage! La loi établit que dans le cas de manque de concordance entre le prix indiqué sur l'étiquette, le panneau ou l'article, et entre le prix figurant à la caisse enregistreuse, le consommateur paiera le prix **le plus bas des deux**.

**Les prix des services hôteliers et des services de véhicules**: Il n'est pas obligatoire de présenter les prix pour les touristes en shekels. La loi stipule que l'hôtel peut, dans tout endroit où un prix est affiché, présenter un prix pour touristes comprenant l'hébergement et d'autres services inhérents à l'hébergement, déduit du prix des taxes dont le touriste est exonéré en devises étrangères, à condition qu'il soit expressément indiqué, dans un endroit bien visible, que ce prix ne s'applique qu'aux touristes. Le prix s'appliquant aux touristes pour l'hébergement dans l'hôtel sera affiché près de la réception et dans chaque chambre et le prix des services supplémentaires accordés au touriste inhérents à l'hébergement sera affiché dans tous les endroits où ces services sont proposés, selon les cas. Les mêmes directives s'appliquent aux véhicules.

**Affichage des prix dans les restaurants et les pubs**: Dans chaque restaurant, café ou pub, il est obligatoire d'afficher le tarif en shekels dans un endroit bien visible. De même, il est obligatoire de présenter sur le menu au restaurant les prix en shekels pour chaque plat ou boisson. Il est interdit de vous demander de payer d'avantage. Vous paierez un pourboire au serveur selon vos considérations. En Israël, il est de coutume de donner un pourboire de 12% dans les restaurants et les prestataires de services. Une facture présentée pour le paiement contenant les frais de service ou les frais de sécurité, en plus des prix des plats et des boissons qui ont été commandés, constitue une violation de la Loi. En outre, sachez que la loi en Israël établit que chaque restaurant doit servir un pichet d'eau froide sans frais supplémentaire.

**Annulation d'une transaction**

**Annulation d'une transaction pour l'achat de vêtements et de chaussures**: la loi en Israël stipule que si vous avez acheté un article vestimentaire dans un magasin, vous pouvez annuler la transaction et récupérer votre argent, déduction faite de 5% ou de 100 NIS de frais d'annulation, la valeur la plus basse des deux, dans les deux jours suivant la date d'achat (sans compter le jour de l'achat) et à condition que l'article n'a pas été utilisé et que l'étiquette de prix n'a pas été retirée. Le remboursement sera effectué dans les 7 jours, en espèces ou de la même manière que le paiement a été effectué. En ce qui concerne le remplacement d'un article, la loi en Israël stipule que chaque magasin de vêtements doit afficher à proximité de la caisse une affiche stipulant: «politique de retour d'articles». Dans le cas où cela ne serait pas affiché, vous aurez le droit d'annuler la transaction dans les 7 jours suivant le jour du refus sans frais d'annulation.

**Annulation d'une transaction pour l'achat d'articles électriques**: Si vous avez décidé d'acheter un article électrique en Israël (téléphone portable, écouteurs, rasoir, tablette, etc.), la loi israélienne stipule que si l'appareil a été connecté à l'électricité ou s'il a été utilisé - la transaction ne peut pas être annulée. Si l'article n'a pas été utilisé, la transaction peut être annulée dans les 14 jours suivant la réception de l'article, déduction faite des frais d'annulation de 5% ou de 100 NIS, selon la valeur la plus basse des deux. Le remboursement sera effectué dans les 7 jours, en espèces ou de la même manière dont le paiement a été effectué. Dans tous les cas, il est recommandé de vérifier le bon fonctionnement de l'article dès sa réception. Informez immédiatement de tout défaut ou dysfonctionnement ou de toute inadéquation et demandez son remplacement immédiat.

**Achat de billets pour des spectacles**: Il est recommandé d’acheter des billets uniquement sur les sites officiels (il existe des sites de revente illégale contre lesquels de nombreuses plaintes ont été reçues). En Israël, il est interdit d'acheter des billets revendus. Si vous achetez des billets d'un particulier, la loi ne vous protège pas. Assurez-vous bien que le billet n'est pas contrefait et que son coût correspond au prix qui y est inscrit.

Vous pouvez annuler l'achat du billet en envoyant un message à l'agence de vente de billets et/ou sur le site d'où le billet a été acheté, dans les 14 jours suivant la date d'exécution de la transaction, et à condition que l'annulation soit effectuée au plus tard 7 jours ouvrables avant la date du spectacle. Vous aurez également droit à un remboursement basé sur le prix qui a été payé, déduction faite des frais d'annulation se montant à 5% du prix de la transaction ou de 100 NIS, selon la valeur la plus basse des deux. Il est impossible d'annuler une transaction d'achat de billets dans les 7 jours ouvrables avant le spectacle ou l'événement et il est impossible d'annuler si deux semaines se sont déroulées depuis la date d'achat.

**Transports**

**Transports en commun**: Dans les autobus dans le centre du pays (dans la région de Dan) et dans les trains en Israël, il n'est pas possible d'acheter un titre de transport auprès du conducteur. Vous devez être muni.e d'une carte appelée «Ra-Tav» qui peut être achetée et chargée dans de nombreux endroits. Pour obtenir la liste des bornes de recharge et d'émission de tickets à Tel-Aviv, veuillez cliquez sur le lien <http://www.trans-reform.org.il/ChargingMap.aspx>

Il est également possible d’acheter dans ces bornes un billet pour un trajet simple. À compter du 1.3.2019, le coût d'un trajet simple en bus à Tel Aviv est de 5,90 NIS. Si vous avez acheté une carte Rav-Tav, vous devez vous assurer qu’elle est chargée d'une somme suffisante pour le trajet. Plus d'informations (en hébreu) ​​peuvent être trouvées sur ce lien

[https://ravkavonline.co.il](https://ravkavonline.co.il/)

**Transport en taxis**: Le chauffeur de taxi est dans l'obligation de vous présenter les prix en shekels. Il est recommandé de demander au chauffeur d'activer le compteur. Le client peut renoncer à l'activation du compteur et s'accorder avec le chauffeur sur le prix avant le trajet. Lorsque vous quittez l’Aéroport Ben-Gurion, il est recommandé de ne voyager qu'avec des taxis autorisés, en fonction des indications à la sortie du terminal. En outre, vous pouvez vous rendre à Tel-Aviv par le train.

Il est important de savoir: Dans les trajets entre des villes, quand le compteur n'a pas été activé le compteur à la demande du client, il y a un tarif sous la supervision du gouvernement. Nous vous recommandons de toujours demander une facture pour votre trajet dès le début.

**Conseils supplémentaires**

**Vous n'avez pas reçu votre valise**: Vous avez atterri en Israël mais la valise n'est pas arrivée? Ne quittez pas l’aéroport avant de remettre un formulaire de déclaration au guichet prévu à cet effet dans le hall de réception des bagages. Prenez contact avec la compagnie aérienne par téléphone et vérifiez avec elle la date prévue de l'arrivée de vos bagages et le montant de l'indemnité auquel vous aurez droit afin de couvrir vos premières dépenses (vêtements, trousse de toilette, médicaments, etc.) jusqu'à ce que la valise soit retrouvée et vous soit restituée.

**Remboursement de la TVA pour les touristes**: la loi israélienne stipule qu'un touriste a droit, lors de son départ d'Israël, au remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) qu'il a payée lors de l'achat de produits dans un commerce en Israël. La valeur minimale de la transaction le jour de l'achat accordant au touriste le droit de recevoir le remboursement de la TVA est de 125 NIS. Lors de l'achat du produit, vous devez vous assurer que tous les détails de votre produit et vos informations personnelles ont été correctement remplis dans le document spécialement préparé à cet effet et dans la facture fiscale. Quand il.elle sort d'Israël, le.la touriste doit se présenter au guichet de remboursement de la TVA, et présenter: son passeport, les marchandises accompagnées de la facture fiscale et le document pour l'approbation du remboursement de la TVA.

**Indemnisation en cas de vol retardé ou annulé**: la loi israélienne est similaire à la loi européenne, mais il pourrait être préférable que vous poursuiviez la compagnie aérienne en justice dans votre pays en Europe et non pas en Israël. En cas de vol retardé, vous devez contacter les représentants de la compagnie aérienne à l'aéroport et demander une réponse immédiate concernant le motif du retard et l'heure prévue du départ du vol. En cas de retard de plus de deux heures, vous avez droit à des services de restauration, de boissons et de communication. En cas de retard de 5 à 8 heures, vous avez également droit à un billet alternatif et à un remboursement. Si le vol est reporté le lendemain, vous avez également droit à des services d'hébergement. Dans certains cas, le consommateur a également droit à une compensation monétaire, en fonction de la distance du vol.