

GUIDE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS POUR LES TOURISTES À LA VILLE DE NEW YORK



Que vous soyez venu à la ville de New York pour vous divertir, séjourner, faire du shopping ou visiter la ville, le Département de la protection des consommateurs et des travailleurs (Consumer and Worker Protection, DCWP) vous protège.

Si vous rencontrez des problèmes avec un établissement commercial, signalez-le immédiatement afin que nous puissions vous aider pendant votre séjour. Veuillez à joindre des documents, y compris des reçus.

Visitez nyc.gov/dcwp OU appelez le **311**

ENTREPRISES AUXQUELLES NOUS ACCORDONS DES LICENCES

Électronique

- Vérifiez la politique de remboursement affichée dans le magasin avant de payer.
- Examinez attentivement les produits afin de vous assurer qu'ils ne sont pas d'occasion ou remis à neuf et qu'ils fonctionneront là où vous vivez.
- Évitez d'acheter des garanties supplémentaires dont vous n'aurez peut-être pas besoin.
- Obtenez un reçu détaillé et vérifiez attentivement s'ils contiennent des frais cachés ou des suppléments.
- Conservez les boîtes et l'emballage d'origine au cas où vous auriez besoin de retourner des produits.

Hôtels

- Le tarif que vous payez doit correspondre à celui annoncé lors de la réservation. Un hôtel ne peut pas ajouter des « frais de destination » (destination fees), des « frais de séjour » (resort fees) ou d'autres frais de service lors de l'enregistrement, sauf s'ils étaient inclus lors de la réservation. Cela s'applique aux réservations via des sites de réservation tiers.
- Les hôtels doivent vous communiquer toute interruption de service qui pourrait affecter votre séjour et vous permettre d'annuler sans frais. Les grèves, des travaux ou des installations fermées, comme par exemple une piscine, sont des exemples d'interruption de service.

- Les hôtels doivent assurer une assistance constante à la réception. Les grands hôtels doivent également disposer d'un agent de sécurité.

Cyclo-pousses

- Consultez les tarifs affichés avant d'utiliser ce service. Le prix doit être calculé à la minute en utilisant un chronomètre.
- Les conducteurs de cyclo-pousse ne peuvent pas facturer de taxes, augmenter le prix pour les passagers supplémentaires ni ajouter d'autres frais. Ils doivent vous fournir une fiche d'information sur le cyclo-pousse (Pedicab Information Card).

Parkings publics couverts et en plein air

- Cherchez le panneau de tarif affiché qui doit se trouver à chaque entrée.
- Si les entreprises facturent des tarifs différents certains jours de la semaine ou lors de dates spéciales, elles doivent afficher ces tarifs directement sous le panneau tarifaire classique ou sur un panneau distinct à côté de celui-ci.
- Les entreprises ne peuvent pas modifier les tarifs du jour au lendemain. Elles doivent informer le DCWP et afficher un avis horodaté pour les clients pendant au moins 60 jours avant de changer de tarif.
- Confirmez les tarifs avant de vous garer, vérifiez l'heure sur votre ticket de stationnement et conservez votre reçu.

ENTREPRISES AUXQUELLES NOUS ACCORDONS DES LICENCES *(suite)*

Guides et bus touristiques

- Tous les guides doivent afficher leur licence DCWP. Les guides proposant des excursions à pied, en bus et en bateau sont également concernés par cette obligation.
- Les opérateurs de bus doivent afficher les tarifs à l'entrée du bus et à un endroit visible lorsque les utilisateurs sont assis.
- N'oubliez pas de demander les reçus !
 - » Les reçus des guides doivent inclure le nom, l'adresse ou le numéro de téléphone du guide ou de l'organisation touristique, le numéro de licence DCWP, la date d'achat du billet, le nom de visite spécifique achetée, et le prix total.
 - » Les reçus de bus doivent inclure le tarif, la description ou le numéro du trajet, et le numéro de licence DCWP de la société.

Vendeurs de billets

- Tous les vendeurs de billets qui vous abordent dans la rue pour vous proposer des billets pour des événements et attractions doivent porter leur licence DCWP.
- Les vendeurs de billets ne peuvent pas vendre de manière agressive ni vous toucher intentionnellement.
- **N'achetez les billets qu'auprès de Statue City Cruises pour visiter la Statue of Liberty et Ellis Island.** Personne d'autre n'est légalement autorisé à vendre ces billets.
- **Le Staten Island Ferry est toujours gratuit.** N'achetez pas de billet pour le Staten Island Ferry auprès d'un vendeur de billets.

PRATIQUES ABUSIVES QUE NOUS RÈGLEMENTONS

Affichage des prix

- Les entreprises doivent afficher les prix à l'endroit où les produits sont commandés ou exposés. S'ils ne sont pas visibles, demandez à voir une liste de prix.
- Le prix que vous payez ne peut pas être supérieur au prix affiché, qui doit indiquer à la fois le prix par carte bancaire et le prix au comptant.
- Les entreprises ne peuvent pas ajouter de supplément de carte de crédit à la caisse.

Suppléments au restaurant

- Le prix indiqué sur le menu doit être celui qui figure sur la facture au moment du paiement.
- Les restaurants ne peuvent facturer certains frais de service ou obligatoires que s'ils sont mentionnés sur le menu ou affichés.
 - » Parmi les frais de service acceptables se trouvent, notamment, les suppléments pour partager un repas, le montant minimum par personne.
 - » Frais obligatoires acceptables : frais supplémentaires pour le personnel en vertu d'une convention collective.

Publicité mensongère

- Les publicités doivent inclure le nom et la description des articles en vente ainsi que les restrictions s'y appliquant.
- Les publicités trompeuses de type « appât et substitution » promettant des économies qui ne sont pas réellement appliquées dans le magasin sont illégales.

Note importante à propos des artistes de rue

Dans les quartiers touristiques très fréquentés, il est fréquent de croiser des personnes en costume ou des musiciens de rue. Ils peuvent venir vous demander un pourboire. Vous n'êtes pas obligé de leur donner de l'argent, même si vous avez regardé leur spectacle ou pris une photo. Si vous vous sentez harcelé, cherchez un policier à proximité ou appelez le 911.

