

## Conseils pratiques de dernière minute pour un vol réussi

**1/ Attention au droit de rétractation :** Vous ne disposez pas d'un droit de rétractation. Ce droit ne s'applique pas aux prestations de transport de passagers, de services d'hébergement, de transport de biens, de location de voitures, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée (articles L. 221-2 et 221-28, 12° du code de la consommation). Soyez donc très vigilant lors de la saisie de vos noms et prénoms, de la destination et des dates.

**2/ Correspondances :** Soyez attentif au délai dont vous disposez en cas de correspondances. Une heure n'est, pour la plupart des cas, pas suffisante pour passer d'un vol à un autre...

**3/ Conditions d'annulation :** Les conditions d'annulation, de modifications sont souvent inscrites en petits caractères... Relisez donc dans les détails votre contrat afin de connaître les modalités, vos droits et les démarches à effectuer en cas d'annulation.

**4/ Case pré-cochée :** Vérifiez également les cases qui sont automatiquement pré-cochées, telles que l'assurance-annulation. Avant de vous engager, il est primordial de vérifier les exclusions ainsi que les doublons avec les garanties de votre carte bancaire.

**5/ Bagage :** Renseignez-vous sur les capacités maximales de taille autorisée pour les bagages en cabine et en soute. Conservez bien votre coupon remis lors de l'enregistrement des bagages. Utile en cas de perte ou de détérioration !

**6/ Indemnisations :** Voir le "**Tableau des indemnisations**" ci-dessous.

L'info en plus ! L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) est compétente en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs, notamment en ce qui concerne la ponctualité et la régularité. A noter qu'elle n'a pas dans ses missions le traitement de dossier individuel. > Voir le site de l'AQST

Les droits de passagers aériens ont été renforcés par le règlement européen n°261/2004 sur l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de vol. Sont concernés ici les vols secs (vol sans autres prestations), effectués en charter ou sur une ligne régulière et assurés par une compagnie classique ou low cost. Afin de pouvoir bénéficier de la protection du droit communautaire, le vol doit être un vol européen (point de départ et/ou d'arrivée se situant sur le territoire d'un Etat membre de l'UE quelle que soit la compagnie ou un vol effectué avec une compagnie communautaire).

|                               | DEFINITION                                                                                                                                                      | ARTICLE 7<br>INDEMNISATION FINANCIERE<br>(Vols < ou = 1500 km : <b>250 €</b> /<br>Vols UE + de 1500 km ou pour les autres vols de 1500 à 3500 km : <b>400 €</b> /<br>Pour tous les autres vols : <b>600 €</b> ) |                                                                                                                                         | ARTICLE 8<br>ASSISTANCE<br>(Choix entre remboursement du billet et réacheminement vers la destination final)   |                                                                                   | ARTICLE 9 PRISE EN CHARGE  |                                                                                                       |                                                                      |                                                        |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                               |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                |                                                                                   | Rafrâichissement collation | Hébergement à l'hôtel lorsqu'un séjour d'attente ou supplémentaire, ou plusieurs nuits est nécessaire | Transport de l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre) | 2 appels téléphoniques, 2 télex, 2 télécopies ou 2 sms |
| REFUS EMBARQUEMENT SURBOOKING | VOLONTAIRE (accepte de renoncer à sa réservation)                                                                                                               | Montant de l'indemnisation à déterminer avec le transporteur                                                                                                                                                    | OUI                                                                                                                                     |                                                                                                                |                                                                                   | NON                        | NON                                                                                                   | NON                                                                  | NON                                                    |
|                               | NON VOLONTAIRE (refuse contre son gré)                                                                                                                          | OUI                                                                                                                                                                                                             | OUI                                                                                                                                     |                                                                                                                |                                                                                   | OUI                        | OUI                                                                                                   | OUI                                                                  | OUI                                                    |
| ANNULATION                    | Le fait qu'un vol, qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée, n'a pas été effectué.                                          | OUI                                                                                                                                                                                                             | OUI                                                                                                                                     |                                                                                                                |                                                                                   | OUI                        | OUI                                                                                                   | OUI                                                                  | OUI                                                    |
| RETARD                        | Aucun texte ne définit le retard. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé par rapport à l'heure de départ prévue. | 2 h ou plus                                                                                                                                                                                                     | NON                                                                                                                                     | 2 h ou plus pour tout vol de 1500 km ou moins                                                                  | NON                                                                               | OUI                        | OUI                                                                                                   | OUI                                                                  | OUI                                                    |
|                               |                                                                                                                                                                 | 3 h ou plus                                                                                                                                                                                                     | OUI<br>Depuis l'arrêt STURGEON de la CJUE du 19 novembre 2009, les retards de vol de plus de 3 heures sont assimilés à des annulations. | 3 h ou plus pour tout vol intracommunautaire de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km | NON                                                                               | OUI                        | OUI                                                                                                   | OUI                                                                  | OUI                                                    |
|                               |                                                                                                                                                                 | 4 h ou plus                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                         | 4 h ou plus pour tous les autres vols                                                                          | NON                                                                               | OUI                        | OUI                                                                                                   | OUI                                                                  | OUI                                                    |
|                               |                                                                                                                                                                 | 5 h au moins                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                         | 5 h au moins                                                                                                   | Remboursement du billet et vol retour vers leur point de départ initial seulement | OUI                        | OUI                                                                                                   | OUI                                                                  | OUI                                                    |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BAGAGES</b> | <p>Les règles qui régissent les litiges en matière de bagages sont issues des conventions internationales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bagages détériorés</b> : remboursement du prix de votre bagage ainsi que des biens détériorés. Fournir tous les justificatifs dans les 7 jours suivant la réception du bagage.</li> <li>• <b>Retard de bagages</b> : Vous aurez alors 21 jours à compter de la date de mise à disposition du bagage pour contacter par écrit le transporteur et lui demander le remboursement des produits de première nécessité que vous avez dû acheter.</li> <li>• <b>Perte de bagages</b> : Si les 21 jours prévus en matière de retard de bagages se sont écoulés, ou si la compagnie admet qu'elle a perdu vos bagages, vous pouvez considérer vos bagages comme perdus. La compagnie aura l'obligation de vous rembourser le montant de votre dommage mais dans la limite de 1 250 €.</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| <b>RECOURS</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Agir contre le transporteur aérien effectif du vol en lui envoyant un recommandé avec les détails de votre réclamation</li> <li>2) En cas d'échec, introduire une plainte à la DGAC (Direction générale de l'aviation civile). Organisme français compétent désigné en qualité d'organisme national de contrôle. Attention le délai de traitement des plaintes peut aller jusqu'à 6 mois. Vous devez envoyer vos pièces justificatives (si vous envoyez les originales pensez à en garder une copie) à l'adresse suivante : <u>DGAC - Direction Générale de l'Avion civile - Mission du droit des passagers - Bureau des passagers aériens (MDP/P2) - 50, rue Henry Farman - FR - 75720 PARIS CEDEX 15</u></li> <li>3) si vous rencontrez un problème avec un professionnel du voyage d'un autre pays de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou du Royaume-Uni, et que vous ne parvenez pas à trouver une solution amiable avec lui, vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs France via le <u>formulaire en ligne</u>.</li> </ol> |

**Article 7 : L'indemnisation**

| En cas de Refus d'embarquement / Annulation / Retard (Arrêt de la CJUE) |               | En cas de réacheminement vers la destination finale |                               |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|
| Distance du vol                                                         | Indemnisation | Temps de retard à l'arrivée                         | Indemnisation réduite de 50 % |
| Vols < ou = 1500 km                                                     | 250 €         | < 2 h                                               | 125 €                         |
| Vols UE + de 1500 km<br>Pour les autres vols de 1500 à 3500 km          | 400 €         | < 3 h                                               | 200 €                         |
| Pour tous les autres vols                                               | 600 €         | > 4 h                                               | 300 €                         |

**A noter :** La distance se détermine en prenant en compte la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation.

**Article 8 : refus d'embarquement, annulation, retard**

Confronté à l'une de ces situations vous avez le choix entre deux possibilités :

1/ Remboursement du billet dans un délai de 7 jours au prix d'achat pour la ou les parties du voyage non effectuées et ou déjà effectuées mais devenues inutiles par rapport au plan de voyage initial ainsi que le retour vers le point de départ d'origine.

**A noter :** Le remboursement du billet s'applique également aux passagers dont le vol fait partie d'un voyage à forfait. Le remboursement doit être effectué dans un délai de 7 jours, en espèces, par virement bancaire, par virement bancaire électronique, par chèque, ou par bons voyage et/ou d'autres services.

2/ Réacheminement vers la destination finale dans des conditions de transport comparables soit dans les meilleurs délais soit à une date ultérieure, à la convenance du passager sous réserve des disponibilités du transporteur.

Lorsqu'il est fait référence à cet article, la compagnie aérienne doit fournir :

## Article 9 : la prise en charge

4/4

|                                          |                                                                                        |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Certaines prestations gratuites :</b> | Rafrachissement et collation compte tenu du délai d'attente, et en quantité suffisante |
|                                          | Un hébergement à l'hôtel en cas de séjour imprévu et de vol programmé le lendemain     |
|                                          | Le transport de l'aéroport au lieu d'hébergement.                                      |
| <b>Mais aussi au choix :</b>             | Deux appels téléphoniques                                                              |
|                                          | Deux télex                                                                             |
|                                          | Deux télécopies                                                                        |
|                                          | Deux messages électroniques (sms)                                                      |

Le transporteur aérien doit prendre en charge les passagers dont le vol a été annulé en raison de circonstances extraordinaires telles que la fermeture de l'espace aérien à la suite de l'éruption du volcan islandais ([CJUE, 31 janvier 2013](#)).