

Droits des passagers aériens

*Vous rencontrez des problèmes au cours de votre voyage?
L'Union européenne (UE) a renforcé vos droits.
Voici les plus importants (*).*

Refus d'embarquement et annulation

Si on vous refuse l'embarquement ou si le vol est annulé, la compagnie aérienne qui assure le vol doit vous offrir une indemnisation financière et vous prêter assistance. À condition d'avoir accompli les formalités d'enregistrement à temps, ces droits s'appliquent sur n'importe quel vol, même un vol charter:

- en partance d'un aéroport de l'UE ou
- en partance d'un aéroport situé en dehors de l'UE et à destination d'un aéroport de l'UE, lorsque le vol est assuré par une compagnie de l'UE.

Refus d'embarquement

S'il y a trop de passagers pour le nombre de sièges disponibles, la compagnie doit d'abord demander à des personnes volontaires d'abandonner leur siège en échange des indemnités prévues. Celles-ci consistent soit à rembourser le billet (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers le point de départ), soit à acheminer le passager vers sa destination finale par un vol de remplacement.

Si vous ne vous portez pas volontaire, la compagnie doit vous verser une indemnisation d'un montant de:

- 250 € pour les vols jusqu'à 1 500 km;
- 400 € pour les vols de plus de 1 500 km effectués à l'intérieur de l'UE et pour les autres vols compris entre 1 500 et 3 500 km;
- 600 € pour les vols de plus de 3 500 km effectués en dehors de l'UE.

L'indemnisation peut être diminuée de moitié si vous n'êtes pas retardé, respectivement, de plus de 2, 3 ou 4 heures.

La compagnie doit également:

- vous donner le choix entre le remboursement du billet (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers votre point de départ) ou un acheminement vers votre destination finale par un vol de remplacement;
- vous proposer des repas et des rafraîchissements, éventuellement un hébergement à l'hôtel (avec prise en charge des transferts) et des moyens de communication.

Annulation

Si le vol est annulé, la compagnie aérienne doit:

- vous donner le choix entre le remboursement du billet (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers votre point de départ) ou un acheminement vers votre destination finale par un vol de remplacement;
- vous proposer des repas et des rafraîchissements, éventuellement un séjour à l'hôtel (avec prise en charge des transferts) et des moyens de communication.

La compagnie doit également vous verser une indemnisation équivalente à celle due en cas de refus d'embarquement, sauf si elle vous a averti suffisamment à l'avance. Vous devez être informés des transports alternatifs.

Les remboursements doivent être versés dans les 7 jours, en liquide, par virement bancaire ou par chèque ou, avec votre accord signé, sous forme de bons de voyage.

Si ces droits ne vous sont pas octroyés, vous devez porter plainte immédiatement auprès de la compagnie assurant le vol.

Aide, informations complémentaires

Si vous êtes concerné par un refus d'embarquement, une annulation ou un retard important et que la compagnie aérienne ne vous donne pas ce à quoi vous avez droit, adressez une plainte aux autorités nationales compétentes. Pour connaître le nom et l'adresse de celles-ci, appelez Europe Direct au numéro gratuit: **00 800 6 7 8 9 10 11**, ou envoyez un courriel à l'adresse suivante: **mail@europe-direct.cec.eu.int**. Europe Direct peut aussi vous renseigner sur les organismes susceptibles de vous conseiller ou de vous aider pour d'autres plaintes.

Vous pouvez également informer la DG Énergie et transports de la Commission européenne, B-1049 Bruxelles, des suites données à votre plainte [télécopieur: **(32-2) 299 10 15**, courriel: **tren-aprights@cec.eu.int**].

Des brochures d'information concernant la présente affiche et de plus amples renseignements sont disponibles au bureau d'information et à l'adresse suivante: **http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_fr.htm**

LE CONTRAT QUE VOUS AVEZ PASSÉ AVEC LA COMPAGNIE AÉRIENNE PRÉVOIT D'AUTRES DROITS ET OBLIGATIONS. DEMANDEZ-EN UN EXEMPLAIRE À LA COMPAGNIE AÉRIENNE OU À VOTRE AGENCE DE VOYAGES.

Retards importants

Assistance immédiate

Si vous avez effectué l'enregistrement à temps, y compris sur un vol charter, pour un vol:

- en partance d'un aéroport de l'UE ou
- en partance d'un aéroport situé en dehors de l'UE et à destination d'un aéroport de l'UE, avec un vol assuré par une compagnie de l'UE,

et si la compagnie assurant le vol prévoit un retard:

- de 2 heures ou plus, pour les vols jusqu'à 1 500 km,
- de 3 heures ou plus pour les vols de plus de 1 500 km effectués à l'intérieur de l'UE et pour les autres vols compris entre 1 500 et 3 500 km,
- de 4 heures ou plus pour les vols de plus de 3 500 km effectués en dehors de l'UE,

alors la compagnie aérienne doit vous proposer des repas et des rafraîchissements, éventuellement un séjour à l'hôtel (avec prise en charge des transferts) et des moyens de communication.

Si le retard dépasse 5 heures, la compagnie doit également proposer de vous rembourser le billet (avec, le cas échéant, un vol gratuit vers votre point de départ).

Si ces droits ne vous sont pas octroyés, vous devez porter plainte immédiatement auprès de la compagnie assurant le vol.

Plaintes ultérieures

Si une compagnie aérienne de l'UE est responsable d'un retard sur un vol dans n'importe quelle partie du monde, vous pouvez demander jusqu'à 4 150 DTS (**) pour les dommages subis. Si la compagnie rejette votre plainte, vous pouvez saisir le tribunal.

La plainte peut concerner la compagnie avec laquelle vous avez passé un contrat ou la compagnie assurant le vol, si ce ne sont pas les mêmes.

Bagages

Vous pouvez demander jusqu'à 1 000 DTS (**) pour des dommages dus à la destruction, à l'endommagement, à la perte ou au retard de réception de vos bagages sur un vol assuré par une compagnie de l'UE, partout dans le monde. Si la compagnie rejette votre plainte, vous pouvez saisir le tribunal.

Les dommages aux bagages enregistrés doivent être signalés par écrit dans les 7 jours suivant leur réception. Ce délai est porté à 21 jours pour les bagages dont la réception a été retardée.

La plainte peut concerner la compagnie avec laquelle vous avez passé un contrat ou la compagnie assurant le vol, si ce ne sont pas les mêmes.

Blessures ou décès à la suite d'un accident

Vous pouvez déposer une plainte en cas de blessures ou de décès à la suite d'un accident survenu lors d'un vol effectué à bord d'un avion exploité par une compagnie de l'UE, dans n'importe quelle partie du monde. Vous avez le droit de percevoir une avance pour couvrir vos frais immédiats. Si la compagnie rejette votre plainte, vous pouvez saisir le tribunal.

La plainte peut concerner la compagnie avec laquelle vous avez passé un contrat ou la compagnie assurant le vol, si ce ne sont pas les mêmes.

Voyages à forfait

Outre les droits décrits ci-dessus, vous pouvez réclamer des dédommagements auprès de votre voyageur si celui-ci ne fournit pas les services auxquels vous avez souscrit dans l'UE, quelle que soit votre destination. Ces droits s'appliquent également si un vol compris dans votre forfait n'est pas assuré. Par ailleurs, si le voyageur ne fournit pas une part importante des prestations prévues, il est alors tenu de vous prêter assistance et de proposer des solutions de remplacement, déplacement compris, sans frais supplémentaires.

(*) Le présent document résume les principaux aspects de la législation de l'UE en vigueur dans ce domaine. Toute plainte ou action en justice survenant à la suite d'un litige devra se fonder exclusivement sur les textes législatifs concernés.

(**) 1 DTS = 1,18 € le 30.9.2004. Contactez Europe Direct pour connaître le taux de change actuel.

