

Droits des passagers aériens

Vous rencontrez des problèmes au cours de votre voyage ?

L'Union européenne a renforcé vos droits... En voici les plus importants.

En cas de problème ...

L'Union Européenne a établi un ensemble de droits qui garantissent le traitement équitable des passagers aériens. La compagnie assurant le vol est responsable de votre transport et de celui de vos bagages, et elle doit respecter vos droits.

1/ Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite

Conformément à la législation européenne, les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite sont protégées contre la discrimination pendant la réservation et au moment de l'embarquement. Elles ont également le droit de recevoir une assistance dans les aéroports (au départ, en transit et à l'arrivée) ainsi qu'à bord des avions. Pour faciliter cette assistance, il est recommandé de signaler vos besoins à l'avance.

2/ Refus d'embarquement

Lorsque des passagers sont refusés à l'embarquement sur un vol, les compagnies aériennes sont tenues de rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages. De plus, le transporteur aérien doit également offrir à ces derniers la possibilité de choisir entre un remboursement total de leur billet et un réacheminement.

Vous avez droit à une indemnisation qui varie entre 125 et 600 euros en fonction de la distance du vol et des retards subis avant le réacheminement. Lorsque des volontaires choisissent le réacheminement, la compagnie aérienne doit également fournir une assistance si nécessaire, par exemple: des possibilités de se restaurer, l'accès à un téléphone, une ou plusieurs nuits d'hôtel le cas échéant, et le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement.

3/ Annulation

Vous avez également droit à une compensation identique à celle qui vous est offerte lorsque vous êtes refusé à l'embarquement sauf si vous avez été informés au moins 14 jours avant le vol, ou si vous avez été réacheminé en arrivant à destination finale à une heure proche de l'heure d'arrivée prévue, ou si la compagnie aérienne peut prouver que l'annulation était due à des circonstances extraordinaires.

De plus, la compagnie aérienne est dans l'obligation de vous offrir le choix entre:

- le remboursement de votre billet dans un délai de 7 jours;
- le réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables;
- et si nécessaire, une prise en charge (appels téléphoniques, rafraîchissements, restauration, hébergement, transport jusqu'au lieu d'hébergement).

4/ Retards excessifs

Vous avez droit à une prise en charge par la compagnie aérienne (appels téléphoniques, rafraîchissements, repas, hébergement, transport jusqu'au lieu d'hébergement) si le retard est:

- de deux heures ou plus pour les vols de 1 500 km ou moins;
- de trois heures ou plus pour des vols plus longs à l'intérieur de l'Union européenne ou pour les autres vols entre 1 500 et 3 500 km;
- de quatre heures ou plus pour les vols de plus de 3 500 km à l'extérieur de l'Union européenne.

Si le retard dépasse cinq heures, et si vous décidez de ne pas poursuivre votre voyage, vous avez également le droit de vous faire rembourser votre billet et d'être ramené par avion au lieu de départ initial de votre voyage.

Si vous parvenez à votre destination finale avec un retard de trois heures ou plus, vous avez droit à une indemnisation identique à celle offerte en cas d'annulation, sauf si la compagnie aérienne peut prouver que le retard est imputable à des circonstances extraordinaires. En outre, les compagnies aériennes peuvent être tenues responsables des dommages résultant de retards.

5/ Bagages

En cas de perte, de dommages causés à vos bagages ou de retard, vous avez droit à une indemnisation qui peut s'élever jusqu'à 1 220 euros.

Cependant, la responsabilité des compagnies aériennes n'est pas engagée si elles ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le préjudice ou s'il était impossible de prendre de telles mesures.

Pour des dommages, vous devez introduire une réclamation dans les sept jours de leur réception.

Pour une réception tardive, ce délai est de 21 jours maximum.

6/ Identité de la compagnie aérienne

Vous devez être informé à l'avance de la compagnie aérienne qui réalise votre vol.

Les compagnies aériennes jugées dangereuses font l'objet d'une interdiction ou d'une restriction d'exploitation à l'intérieur de l'Union européenne.

La liste de ces compagnies peut être consultée sur:

http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_fr.htm

7/ Voyages à forfait

Les organisateurs et les agences de voyages proposant des voyages à forfait sont tenus de fournir des informations précises et complètes sur les voyages à forfait, qui sont réservés. Ils sont dans l'obligation d'honorer les conditions contractuelles et de protéger les passagers en cas d'insolvabilité. Les tour-opérateurs proposant des voyages à forfait doivent donner des informations précises sur les vacances réservées, respecter les obligations contractuelles et protéger les passagers en cas d'insolvabilité de l'organisateur.

8/ Transparence des prix

Conformément à la législation UE, les conditions applicables doivent vous être expliquées à chaque fois que vous achetez un billet d'avion pour un vol au départ d'un aéroport de l'UE.

Le prix final à régler devrait être constamment indiqué et il devrait comprendre le prix du billet d'avion applicable ainsi que les taxes applicables, les frais, les majorations de frais et les frais de dossier qui sont inévitables et prévisibles au moment de l'émission.

Il devrait également indiquer la répartition entre le prix, les taxes, les frais d'aéroport et enfin les autres frais, majorations de frais et frais de dossier.

Les suppléments tarifaires optionnels devraient être communiqués de manière claire, transparente et sans ambiguïté, dès le début du processus de réservation, et votre acceptation de ces éléments devrait reposer sur votre seul choix.

9/ Responsabilité

Les compagnies aériennes peuvent être tenues responsables des dommages occasionnés par un retard (avec un plafond de +/- 4 800 €), de la dégradation et de la perte de bagages (avec un plafond de +/- 1 200 €), et en cas de blessure ou de décès suite à un accident. Cependant, les compagnies aériennes ne seront pas responsables si elles ont pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour éviter les dommages ou s'il était impossible de prendre de telles mesures.

10/ Assistance des compagnies aériennes

Selon les circonstances, en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de votre vol, vous pouvez bénéficier d'une assistance (rafraîchissements et restauration, communications, et hébergement pour la nuit si nécessaire).

Si l'embarquement vous est refusé ou que votre vol est annulé, il peut vous être offert soit de poursuivre votre voyage, soit d'obtenir un remboursement de votre billet.

Pour en savoir plus ou pour obtenir la liste des autorités nationales chargées de l'application de ces droits, surfez sur <http://apr.europa.eu>

11/ Ce que vous devez faire en premier lieu

Vous êtes dans un des cas décrits ci-dessus ? Demandez immédiatement au représentant de la compagnie assurant le vol de s'occuper de votre problème.

12/ Ce que vous devez faire ensuite

Vous subissez un refus d'embarquement, une annulation de vol ou un retard important et la compagnie aérienne responsable du vol ne respecte pas ses obligations ? Déposez plainte auprès de l'autorité nationale compétente. Si votre vol s'effectue au départ d'un pays de l'UE, déposez plainte dans ce pays. Si votre vol s'effectue en provenance d'un pays extérieur à l'UE et qu'il est assuré par une compagnie aérienne de l'UE, déposez plainte dans le pays de l'UE dans lequel vous atterrissez.

Pour obtenir le nom et l'adresse de l'autorité compétente ou des renseignements sur les organismes susceptibles de vous conseiller ou de vous aider dans le cas d'autres plaintes (bagages, blessure, décès, voyages à forfait), appelez Europe Direct au numéro gratuit suivant 0800 6 7 8 9 10 11 ou envoyez un mail à : mail@europe-direct.cec.eu.int