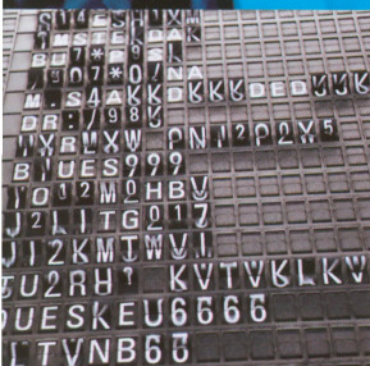


DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS

Vos droits en tant
que passager aérien



Ce que
vous devez
savoir

**Vos
droits
de
passager**



en main



COMMISSION EUROPÉENNE

Refus d'embarquement? Annulation? Retard important? Bagages perdus?

Le voyage par avion s'est considérablement développé depuis le début des années 90. Néanmoins, cette croissance rapide a également entraîné certains désagréments qui ont souvent été supportés par les passagers.

Confrontée à ces développements, l'Union européenne (UE) œuvre depuis 1991 pour garantir les droits de base pour tous les passagers grâce à la mise en place d'une législation de l'UE applicable dans tous les pays de l'Union européenne.

Le règlement (CE) n° 261/2004 est entré en vigueur en février 2005. Ce règlement établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers aériens dans certaines situations. Cette législation s'applique aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre et aux passagers au départ dans un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre si le transporteur aérien qui réalise le vol est un transporteur de l'Union.

Vos droits, lorsque vous voyagez par avion, comprennent:

- le droit à l'information;
- le droit au remboursement ou au réacheminement en cas d'annulation de vol ou de refus d'embarquement; le droit au remboursement lorsque le retard est d'au moins cinq heures;
- le droit à l'assistance et, dans certaines circonstances, le droit à une indemnisation en cas de retard important, d'annulation ou de refus d'embarquement;
- le droit de porter plainte et d'avoir accès à des moyens pour demander réparation;
- le droit de voyager dans les mêmes conditions que les autres citoyens si vous avez un handicap ou une mobilité réduite.

La législation européenne stipule également qui est responsable en cas de retard important, en cas de décès ou de blessures, ou si vos bagages sont manipulés sans précaution, afin de garantir que vous obtiendrez toujours ce à quoi vous avez droit.

RÉSUMÉ DES DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS



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.



Refus d'embarquement

Lorsque des passagers sont refusés à l'embarquement, 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, un séjour d'une ou plusieurs nuits le cas échéant, et le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement.



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 informé 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).



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.



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



Identité de la compagnie aérienne

Vous devez être informé à l'avance du nom 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 ec.europa.eu/transport/air-ban/



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 réservés. Ils sont tenus d'honorer les termes contractuels 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.



Transparence des prix

Conformément à la législation de l'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 suppléments devrait reposer sur votre seul choix.

Les compagnies aériennes ont une obligation légale de vous informer sur vos droits si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé.

Que devez-vous faire si vous considérez que vos droits de passager n'ont pas été respectés?

Si vous estimez que vos droits fixés en vertu de la législation sur les droits des passagers aériens n'ont pas été respectés:

- vous devez tout d'abord contacter la compagnie aérienne ou, pour des questions liées aux personnes à mobilité réduite, l'aéroport;
- si vous n'êtes pas satisfait de leurs réponses, vous pouvez introduire une plainte auprès des organismes nationaux d'exécution (National Enforcement Bodies — NEB). Des informations détaillées sur tous les organismes nationaux d'exécution peuvent être consultées sur le site web de la Commission européenne: ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm.

NB: Les plaintes doivent en principe être déposées dans le pays où l'incident s'est produit.

Pour plus d'informations, consultez le site
ec.europa.eu/passenger-rights
ou appelez Europe Direct au
00 800 6 7 8 9 10 11 (*)

(*) Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou peuvent facturer ces appels.



COMMISSION EUROPÉENNE

