

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.

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:

00 800 6 7 8 9 10 11

ou envoyez un courriel à:

mail@europe-direct.cec.eu.int

Vous pouvez informer la Commission européenne, B-1049 Bruxelles, des suites données à votre plainte: télécopieur: (32-2) 299 10 15, courriel: tren-aprights@cec.eu.int



(*) Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou bien ces appels peuvent être facturés. Dans certains cas, ces appels pourraient être payants à partir de cabines téléphoniques ou dans les hôtels.

Informations complémentaires

Le présent dépliant 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. Ceux-ci sont publiés au *Journal officiel de l'Union européenne*.

- Indemnisation et assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, règlement (CE) n° 261/2004, JO L 46 du 17.2.2004.
- Responsabilité des transporteurs aériens, règlement (CE) n° 889/2002 modifiant le règlement (CE) n° 2027/97, JO L 140 du 30.5.2002 (ce règlement introduit dans le droit communautaire la convention de Montréal, qui vise à unifier certaines règles relatives au transport aérien international, JO L 194 du 18.7.2001).
- Voyages, vacances et circuits à forfait, directive 90/314/CEE, JO L 158 du 23.6.1990.

Ce dépliant peut être téléchargé dans toutes les langues officielles de l'UE à l'adresse suivante: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

Responsable de la publication: Commission européenne, direction générale de l'énergie et des transports, B-1049 Bruxelles

KO-56-03-578-FR-D

Droits des passagers aériens

Vous rencontrez des problèmes au cours de votre voyage?

L'Union européenne a renforcé vos droits

Voici les plus importants (à partir du 17 février 2005)



COMMISSION EUROPÉENNE

En cas de problème...

L'Union européenne (UE) 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.



Refus d'embarquement

Vous n'avez pas pu embarquer parce que la compagnie ne disposait pas de suffisamment de places sur le vol?



Annulation

Votre vol a été annulé?



Retards importants

Votre vol est retardé de deux heures ou plus?



Bagages

Vos bagages sont endommagés, acheminés avec du retard ou perdus?



Blessures ou décès à la suite d'un accident

Avez-vous été blessé durant le vol?



Voyages à forfait

Avez-vous reçu toutes les prestations que vous aviez réservées?

Les droits des passagers s'appliquent aux vols réguliers et aux vols charters intérieurs et internationaux, ainsi qu'à toutes les compagnies aériennes, aussi bien les grandes compagnies traditionnelles que celles proposant des tarifs réduits.

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.

... faites valoir vos droits

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 inférieurs 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 et vous propose un vol de remplacement à une heure proche de l'horaire initial.

L'indemnisation ou 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.

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 de moins de 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.

(*) 1 DTS = 1,18 € le 30.9.2004.

Contactez Europe Direct pour connaître le taux de change actuel.