

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

Liste des organismes nationaux d'exécution à contacter au sujet de vos droits de passager aérien (refus d'embarquement, annulation, retard) ou de vos droits en tant que personne handicapée ou personne à mobilité réduite

BELGIQUE

Direction générale
'Transport aérien'
Directoraat-generaal
'Luchtvaart'
+ 32 2 277 44 00
www.mobilit.fgov.be

BULGARIE

General Directorate
Civil Aviation Administration
Ministry of Transport
of the Republic of Bulgaria
+ 359 2 937 10 47
www.caa.bg

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Úřad pro civilní letectví
Civil Aviation Authority
+ 420 225 422 726
www.ucl.cz/ / www.caa.cz

DANEMARK

Statens Luftfartsvæsen
Civil Aviation Authority
+ 45 3618 6000
www.slv.dk

ALLEMAGNE

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Civil Aviation Authority
+ 49 531 2355 115
www.lba.de

ESTONIE

Tarbijakaitseamet
Consumer Protection Board
+ 372 6201 708 / 736
www.consumer.ee

IRLANDE

Commission
for Aviation Regulation
+ 353 (0) 1 661 7000
www.aviationreg.ie

GRÈCE

Hellenic Civil Aviation Authority
+ 30 210 891 6150
www.ypa.gr/ / www.hcaa.gr

> Personnes à mobilité réduite (dans les aéroports):

Hellenic Civil Aviation Authority
Airport Division
+ 30 210 8916424-413

ESPAGNE

Agencia Estatal
de Seguridad Aérea
Air Safety Agency
+ 34 91 597 8321 / 7231 / 5075
www.seguridadaerea.es

FRANCE

Direction générale
de l'aviation civile (DGAC)
Fax + 33 1 58 09 38 45
www.developpement-durable.gouv.fr

ITALIE

Ente nazionale
per l'aviazione civile
Civil Aviation Authority
+ 39 06 44596-1
www.enac.gov.it

CHYPRE

Department of Civil Aviation
+ 357 22 404150
www.mcv.gov.cy

LETTONIE

Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs
Consumer Rights
Protection Centre
+ 371 67388624
www.ptac.gov.lv

> Pour des questions liées aux personnes à mobilité réduite:

SLOVAQUIE
Slovenská obchodná inšpekcia –
Slovak Trade Inspectorate
Ustredný inšpektorát –
Central Inspectorate
+ 421 2 58272 103 / 140
www.soi.sk

LITUANIE

Civilines Aviacijos Administracija
Civil Aviation Administration
+ 370 5 2739 116
www.caa.lt

LUXEMBOURG

Direction du Marché Intérieur
et de la Consommation
+ 352 2478 4112
www.eco.public.lu

HONGRIE

Nemzeti Fogyasztóvédelmi
Hatóság
Hungarian Authority
for Consumer Protection
+ 36 1 459 4800
www.nfh.hu

> Pour des questions liées aux personnes à mobilité réduite:

SLOVAQUIE
Egyenlő Bánásmód Hatóság
Equal Treatment Authority
+ 36 1 336 78 43
www.egyenlobanasmod.hu

MALTE

Department of Civil Aviation
+ 356 2122 2936
www.dca.gov.mt

PAYS-BAS

Inspectie Verkeer en Waterstaat
Transport and Water
Management Inspectorate
+ 31 884 890 000
www.ivw.nl

AUTRICHE

Bundesministerium
für Verkehr, Innovation
und Technologie
Federal Ministry of Transport,
Innovation and Technology
+ 43 1-711 6265/9204
www.bmvit.gv.at

POLOGNE

Urząd Lotnictwa Cywilnego
Commission on
Passengers' Rights
+ 48 (22) 520 74 84
www.ultc.gov.pl

PORTUGAL

Instituto Nacional
de Aviação Civil (INAC)
Civil Aviation Authority
+ 351 (21)842-3500
[www.inac.pt/vPT/Passageiros/
Paginas/Passageiros.aspx](http://www.inac.pt/vPT/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx)

ROUMANIE

Autoritatea Națională pentru
Protecția Consumatorilor
National Authority
for Consumer Protection
+ 40 372 131 951
www.anpc.ro

SLOVÉNIE

Directorate of Civil Aviation
Aviation Inspection Department
+ 386 1 478 82 01
[www.mzp.gov.si/en/areas_of_
work/civil_aviation/](http://www.mzp.gov.si/en/areas_of_work/civil_aviation/)

SLOVAQUIE

Slovenská obchodná inšpekcia –
Slovak Trade Inspectorate
Ustredný inšpektorát –
Central Inspectorate
+ 421 2 58272 103 / 140
www.soi.sk

FINLANDE

Kuluttajariitalautakunta
Consumer Disputes Board
+ 358 10 36 65200
www.kuluttajariita.fi

> Pour des questions liées aux personnes à mobilité réduite:

Finlandia
Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Finnish Transport Safety Agency
+ 358 20 618 500
www.trafi.fi

SUÈDE

Konsumentverket
Swedish Consumer Agency
+ 46 771 42 3300
www.konsumentverket.se

> Pour des questions liées aux personnes à mobilité réduite:

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
National Board
for Consumer Complaints
+ 46 8 508 860 00
www.arn.se

> Pour des questions liées aux personnes à mobilité réduite:

Suomen
Kuluttajkeskus
Swedish Transport Agency
Civil Aviation Department
+ 46 771 50 35 03

ROYAUME-UNI

Air Transport Users Council
+ 44 20 7240 6061
www.auc.org.uk

> Pour des questions liées aux personnes à mobilité réduite:

Civil Aviation Authority
+ 44 207 379 7311

1. England

Equality and Human Rights
+ 44 8456 046 610
www.equalityhumanrights.com

2. Wales

Equality and Human Rights
+ 44 8456 048 810
www.equalityhumanrights.com

3. Scotland

Equality and Human Rights
+ 44 8456 045 510
www.equalityhumanrights.com

4. Northern Ireland

Consumer Council
for Northern Ireland
0800 121 60 22
www.consumerCouncil.org.uk

ISLANDE

Flugmalastjorn Islands
Civil Aviation Administration
+ 354 569 41 00
www.caa.is

NORVÈGE

Flyklagenemnda
Dispute Resolution Board
+ 47 2313 6990 / 2254 6000
www.flyklagenemnda.no

SUISSE

Office Fédéral de l'Aviation Civile /
Bundesamt für Zivilluftfahrt
Federal Office for Civil Aviation
+ 41 31 325 95 96
www.bazl.admin.ch

En cas de problèmes liés à des bagages perdus, retardés et/ou endommagés, vous pouvez contacter le Centre européen des consommateurs (ECC) dans votre pays: ec.europa.eu/consumers/ecc/index_fr.htm.

Vous pouvez également contacter les organisations nationales de consommateurs:

ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national.

Publié par: Commission européenne, 1049 Bruxelles, BELGIQUE

DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS

Vos droits en tant que passager aérien

MI-32-10-247-FR-0 — © Photos: Commission européenne — iStockphoto.com



Ce que vous devez savoir

Vos droits de passager



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 que vous obtiendrez toujours ce à quoi vous avez droit, 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.



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.



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.