



Vos droits en tant que passager : **Voyagez malin !**

Connaissez-vous vos droits en tant que voyageur ? Nous vous informons sur la réservation, la perte de bagages, le retard de vol et bien plus encore ...

Flightright

Le n°1 pour les droits
des passagers aériens



Voyagez avec la loi
de votre côté :

- 1 _ Réservations
- 2 _ Retards de vol
- 3 _ Annulations de vol
- 4 _ Exceptions
- 5 _ Ce que vous devriez faire
- 6 _ Bon à savoir
- 7 _ Forfaits vacances
- 8 _ Aides au voyage
- 9 _ Bagages



Ne pas oublier ...

- Veuillez lire attentivement les conditions générales (CG) de la compagnie aérienne. Ici vous en apprenez plus sur le transport de bagages et l'enregistrement.
- Vérifiez vos informations personnelles (date, nom, etc.) lors de la réservation et plus tard sur la confirmation de réservation et sur le billet.
- Pour des voyages entre les pays de l'UE, vous avez besoin d'une carte d'identité encore valide au moins 3 mois et en dehors de l'UE d'un passeport.

Être à temps à l'enregistrement

Si vous avez manqué votre vol parce que vous étiez en retard pour l'enregistrement, vous n'avez pas le droit à un vol de remplacement ou à une indemnisation.

« À l'heure » est spécifié par la compagnie aérienne. S'il n'y a pas d'indication de temps, le passager doit se trouver au guichet d'enregistrement 45 minutes avant le départ du vol.

Frais supplémentaires pour les vols

La transparence des coûts est un must : les billets d'avion dont l'aéroport de départ se trouve au sein de l'UE doivent indiquer le prix final à payer. Cela comprend les coûts des vols, les taxes (à afficher séparément), les suppléments et les frais obligatoires.

Au début du processus de réservation, tous les services supplémentaires doivent être clairement énumérés. En plus, il faut qu'on puisse les désélectionner si désiré.

Si vous ne pouvez pas embarquer sur le vol réservé, par exemple parce que vous êtes soudainement tombé malade, vous avez le droit d'être remboursé tous les frais y compris les taxes du vol réservé.

Nos conseils

Réserver moins cher

Réglez votre navigateur lors d'une réservation de vol ou d'hôtel sur « navigation privée » ou en « mode incognito ». Les sites de voyage enregistrent les visites et augmentent les prix parce que vous avez déjà consulté ce site web auparavant.

Économie directe

Des moteurs de recherche de vols aident à organiser le voyage, mais en revanche, ajoutent souvent des frais de service au prix du vol. Faites d'abord une préselection, et puis consultez votre vol souhaité directement sur le site de la compagnie aérienne. Il est d'habitude moins cher de faire une réservation directement avec la compagnie aérienne qu'avec un moteur de recherche.

Bénéficiaire d'une indemnisation

Votre voyage a une escale? Il est d'abord judicieux de réserver votre voyage chez une seule compagnie aérienne en tant que vol continu. Si un vol de votre voyage est annulé ou retardé, et au moins une partie du trajet est en direction ou provient d'un pays de l'UE, vous pouvez obtenir une indemnisation conformément au droit de l'UE.



Vos droits

En cas de vol fortement retardé, le règlement (CE) n. 261/2004 détermine à quoi les passagers ont droit.

Les passagers ont droit à ce que la compagnie aérienne subviene à leurs besoins par rapport au temps d'attente – à partir de 2 heures d'attente pour les courtes distances, et à partir de 4 heures pour les vols long-courriers en dehors de l'UE.

À partir de cinq heures d'attente, vous n'êtes plus obligé de prendre le vol initial - vous pouvez prétendre à des alternatives. Si le vol ne démarre que le lendemain, la compagnie aérienne doit vous fournir un hôtel.

2h+



Deux appels téléphoniques, fax ou e-mails



Manger



Boire

5h+



Hébergement et transport à/de l'hôtel pour un vol le lendemain



Remboursement du prix du billet



Modification de la réservation ou un autre moyen de transport vers la destination



Réglementation de l'UE

Voyager plus ponctuellement ?!

Les droits des passagers aériens sont protégés par la réglementation (CE) n. 261/2004 du Parlement et du Conseil Européen. En cas de retard ou d'annulation de vol et de refus d'embarquement, elle prévoit des indemnités pour les passagers.

Les droits des passagers s'appliquent :

- pour les passagers qui partent d'un aéroport situé dans l'UE
- pour les passagers débarquant dans un aéroport dans l'UE, si la compagnie aérienne est basée dans l'UE

JUSQU'À 600 € D'INDEMNISATION

Si vous arrivez à votre destination plus de 3 heures en retard, vous avez droit à une indemnisation de 250 € à 600 €. Ceci s'établit selon la longueur du trajet.

Condition préalable :

- Réservation confirmée
- À l'heure à l'enregistrement
- Pas de grève, ni de fortes intempéries etc.
- La législation européenne est applicable



Réserver soi-même un nouveau vol ?

Oui ! Si le vol de remplacement offert par la compagnie aérienne n'est pas raisonnable (au milieu de la nuit, plusieurs escales ...), réservez un vol vous-même. Veuillez toujours vous concerter avec la compagnie aérienne. Ainsi vous pourrez également apprendre si la compagnie paiera le billet de suite elle-même ou si elle vous remboursera plus tard. Pour un remboursement sans encombre, faites-vous confirmer par écrit le consentement de la compagnie aérienne.

Puis-je prendre le train ?

Échangez directement auprès de la compagnie aérienne votre billet contre un bon de voyage pour le train. C'est possible au guichet de l'aéroport, aux bornes d'enregistrement ou en ligne.

Pas embarqué ?

Les passagers qui se voient refuser l'embarquement contre leur volonté et sans bonne raison peuvent s'appuyer sur les mêmes droits que pour une annulation de vol.

Quelles sont des motifs impérieux ?

Les passagers représentent un risque pour la sécurité ou la santé ; ils leur manquent des documents importants tels qu'un passeport ou un visa.

Et si je renonce volontairement ?

Si l'avion est surréservé, la compagnie aérienne essaie souvent de trouver des passagers qui renoncent volontairement à leurs places - en échange d'une contrepartie correspondante.

Il est ennuyeux quand un vol soit annulé - en particulier si vous l'apprenez après que vous êtes arrivé à l'aéroport. En règle générale, les compagnies aériennes doivent informer leurs passagers aussi tôt que possible et de manière exhaustive d'une annulation de vol et leur proposer un vol de remplacement raisonnable.

Les passagers ont droit à une indemnisation s'ils n'ont pas été informés au moins 14 jours avant l'annulation du vol et s'ils arrivent plus de 4 heures en retard à la destination finale avec le vol de remplacement.

LA COMPENSATION S'ÉTABLIT EN FONCTION DE L'ITINÉRAIRE :

Distance	Indemnisation
moins de 1 500 km	250 €
de 1 500 km à 3 500 km	400 €
plus de 3 500 km	600€

En outre, vous avez droit à des prestations d'assistance :

À partir de 2 h (courte distance), de 4 h (longue distance):

- Repas et rafraîchissements gratuits
- 2 x contacts par téléphone, courriel ou fax

À partir de 5 h:

- Vous pouvez annuler le vol – le plein tarif vous sera remboursé
- Si le vol a lieu seulement le lendemain, la compagnie aérienne doit assumer les frais d'hébergement à l'hôtel et du transfert à l'hôtel

Notre conseil

Même si vous apprenez quelques heures avant le départ que le vol sera retardé, vous devrez encore être à l'aéroport et au guichet d'enregistrement à l'heure. Si la compagnie aérienne dispose à court terme d'un vol de remplacement pour vous et vous n'êtes pas à l'heure à la porte d'embarquement, votre droit au vol expire.

Même en cas d'attente prolongée, les passagers ne devraient pas s'éloigner de la porte vu qu'il peut se produire des changements rapides en ce qui concerne l'embarquement.



Grève

Votre droit au vol que vous avez déjà payé persiste. La compagnie aérienne peut éventuellement organiser un vol de remplacement, par exemple, avec une compagnie affiliée.

Si cela est impossible, c'est le billet d'avion qu'il faudra échanger contre un billet de train ou un ticket de bus – au moins pour les courtes distances. En concertation avec la compagnie aérienne, vous pouvez également vous organiser vous-même un billet de train ou de bus et vous faire rembourser plus tard. Dans ce cas-là, conservez toutes vos preuves d'achat!

Si les avions sont immobilisés pendant des jours et aucun vol de remplacement ne peut être organisé, les passagers peuvent annuler le vol et obtenir le remboursement du billet. Il suffit de contacter l'agence de voyage ou le centre d'assistance de la compagnie aérienne. Avez-vous réservé un billet en ligne? Vous pouvez donc le modifier ou annuler en ligne gratuitement.

Délais d'annulation

Il n'y a aucun droit au dédommagement en cas d'annulation de vol si :

- Vous avez été informé **plus de 14 jours à l'avance**
- Vous avez été informé **entre 14 à 7 jours avant le départ prévu** d'un changement d'horaire de vol, si le vol de remplacement départ moins de 2 heures avant l'horaire prévu et s'il arrive à la destination au maximum de 4 heures après le vol original
- Vous avez été informé **moins de 7 jours avant le départ**, si le départ du vol de remplacement a lieu moins de 1 heure avant le vol original, et si vous arrivez à la destination au maximum 2 heures après le vol original
- Il y a des **circonstances exceptionnelles** (par exemple. grève, intempéries)

Circonstances exceptionnelles

Une grève, des conditions climatiques extrêmes et la fermeture de l'espace aérien font partie des circonstances exceptionnelles. Elles se trouvent hors du domaine de responsabilité de la compagnie aérienne et pour cette raison les passagers n'ont pas le droit aux dédommagements. Cependant, une décision est toujours prise au cas par cas.

Si la compagnie aérienne peut prouver l'existence d'une telle urgence, elle n'est plus responsable pour le dédommagement des passagers affectés. Si elle n'est pas en mesure de le faire, elle est obligée de payer une indemnisation.

Par exemple, lors de fortes chutes de neige ou de pluie verglaçante, juste une machine ne démarre pas parce que la compagnie ne disposait pas suffisamment d'antigel et de produit de dégivrage. Tous les autres avions décollent sans problème de l'aéroport. Ici, il y a un manquement clair de la compagnie aérienne et il faut alors qu'elle paie ses passagers une indemnisation.



Plus vous êtes méticuleux et conservez tous les documents concernant le retard, plus il sera facile plus tard de faire valoir une indemnisation contre la compagnie aérienne. Recueillez à l'aéroport autant d'informations que possible.



Photographiez ou filmez le temps de retard / d'arrivée à l'aéroport de destination.



En cas d'intempéries ou de grève, observez si les avions d'autres compagnies aériennes sont aussi retardés ou annulés.



Informez-vous au guichet d'information de la compagnie aérienne à propos de moyens de déplacement alternatifs offerts par celle-ci.



Demandez de la compagnie aérienne ou de l'aéroport une confirmation écrite du retard.



N'oubliez pas de conserver tous les reçus pour la nourriture, les boissons, le taxi ou l'hôtel.



Échangez vos coordonnées avec d'autres compagnons de voyage.

Notre conseil

Il y a beaucoup de monde au guichet d'enregistrement ?

Si vous deviez manquer votre vol en raison de la longue file d'attente, adressez-vous alors impérativement au personnel de la compagnie aérienne. Car celle-ci doit enregistrer les passagers qui attendent avec un délai d'enregistrement prêt à expirer en priorité.

Si aucune aide n'est en vue, demandez à vos compagnons de voyage de vous signer une confirmation que vous étiez à l'heure au guichet mais que l'enregistrement a duré longtemps à cause d'une forte affluence.

Délais



D'après le droit français: Après un retard de vol, vous pouvez encore demander un remboursement jusqu'à 5 ans plus tard.

QUI PEUT VOUS AIDER AVEC LES DEMANDES D'INDEMNISATION?

Bien entendu, les passagers peuvent contacter directement la compagnie aérienne pour faire valoir leur droit au paiement d'une indemnisation selon les droits des passagers aériens.

Souvent, la compagnie aérienne n'est pas prête à payer. Par conséquent, l'assistant le plus grand du monde des passagers aériens Flightright fait valoir les droits à l'indemnisation grâce à son savoir juridique – avec beaucoup de succès : Le taux de réussite au tribunal est de 98 %. Déjà 800000 personnes ont utilisé le service de Flightright. En cas de succès, le passager est facturé d'une commission.

Vous avez droit à une indemnisation ? Sur www.flightright.fr vous pouvez examiner vos droits – gratuitement et sans obligation.



Surclassement et déclassement

En cas de surclassement (comme de la classe économique à la première classe), la compagnie aérienne ne peut pas exiger des frais supplémentaires.

En cas de déclassement, il faut rembourser au passager un pourcentage du billet en fonction de la distance : 30% pour des vols jusqu'à 1500 km ; 50% pour des vols de plus de 1500 km (dans l'UE) et pour les vols de 1500 à 3500 km; 75% pour des vols de plus de 3500 km.



Réunion d'affaire manquée ?

Si le vol de correspondance a été manqué en raison d'un retard important de vol et s'il ne serait pas raisonnable de se rendre encore à la destination, le passager a le droit d'être ramené à son lieu de départ. En outre, le passager peut réclamer une indemnisation en vertu de la réglementation sur les droits des passagers aériens (par exemple pour une perte d'affaire).



Vol de correspondance manqué

Avez-vous manqué votre vol de correspondance parce que le vol de départ a été annulé ou retardé ? Si les deux vols font partie du même billet et qu'un tronçon de vol venait ou allait dans un pays de l'UE, la réglementation européenne sur les droits des passagers aériens s'applique. Cela vous donne le droit à une indemnisation.



Bagages à main

Les liquides dans les bagages à main tels que boissons et cosmétiques doivent être placés dans un sac en plastique transparent refermable. La capacité maximale d'un tel sac ne doit pas dépasser 1 litre. Il faut que chaque récipient ait une capacité de 100 ml ou moins.



Si le voyage ne se passe pas comme prévu, les tour-opérateurs ou les agents de voyage sont responsables de la bonne exécution des services offerts.

- Pour les vols retardés ou annulés, les acheteurs de voyage à forfait ont **droit à une indemnisation** (en vertu de la réglementation de l'UE) du transporteur aérien.
- Sinon, vous pouvez diriger **vos demandes d'indemnisation et de manquement** sur la base de la loi relative aux voyages à forfait contre le voyageur.
- **Plaignez-vous sur place auprès de l'organisateur** (ou de son représentant local). Il doit essayer de trouver immédiatement une solution satisfaisante - sans coût supplémentaire pour vous.
- Si, avant le départ, des éléments importants contractuels du forfait de voyage ont été modifiés (par exemple le prix) ou si l'organisateur a **annulé le forfait de voyage**, vous avez le droit de résilier le contrat et à un remboursement complet.
- Ne payez que pour les voyages avec certificat de garantie. Les tour-opérateurs doivent **être assurés contre la faillite et l'insolvabilité**, ils le prouvent par un certificat de garantie. Ce certificat devrait être accessible en ligne. Les tour-opérateurs et les agences de voyage ne peuvent exiger ni un paiement partiel ni complet du voyage tant que vous ne serez pas en possession du certificat de sécurité.

Définition

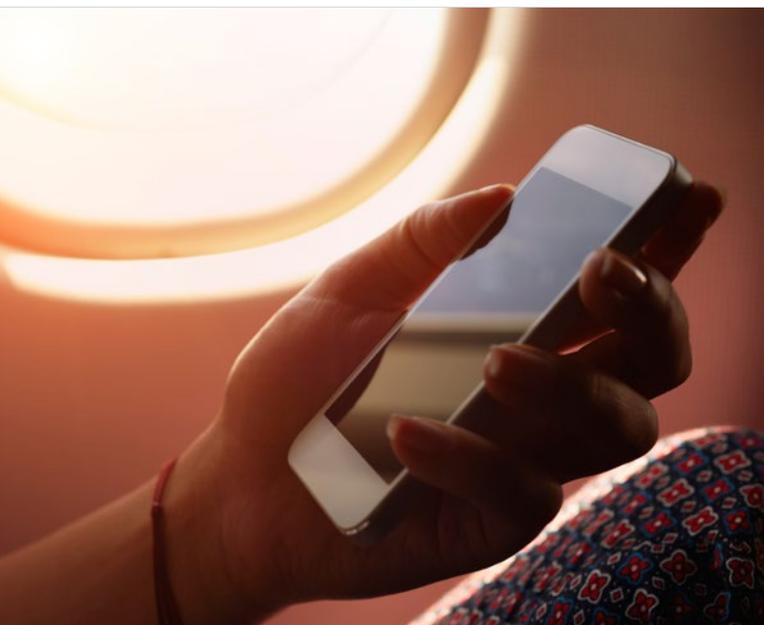
Quand un tour-opérateur propose plusieurs services de voyage comme un seul ensemble et pour un prix total, on parle d'un forfait de voyage. Il dure généralement plus de 24 heures et comprend au moins une nuitée. Dans l'UE, les consommateurs ont les mêmes droits si vous réservez un forfait vacances à un des fournisseurs nationaux ou étrangers (directive 90/314 /CEE du 13 juin 1990).

Délais

Les acheteurs de forfait de voyage doivent faire valoir leurs réclamations contre le tour-opérateur dans un délai prévu par le contrat d'un mois après la fin du voyage.

Les droits qui découlent de la réglementation sur les droits des passagers aériens expirent après cinq ans.





Réservation



Booking.com

Réserver un hébergement de façon simple. Une recherche environnante facilite les nuitées spontanées.



TripAdvisor

Combine les avis des utilisateurs d'hôtels, de restaurants et d'activités de loisir.



Airbnb

Réserver des logements privés. Avec évaluations des visiteurs.



Skyscanner

Réserver un vol sur le smartphone.

Piratages de voyage

Réserver deux sièges, en obtenir 3

Si vous voyagez en couple, réservez le siège côté fenêtre et le siège côté couloir. Particulièrement dans le cas où les avions (long courrier) ne sont pas remplis, le siège du milieu reste souvent vide.

Le numérique, c'est mieux

Si jamais quelque chose soit perdu : Scannez et sauve-gardez votre passeport, les confirmations de réservation et des cartes de voyage sur votre smartphone et envoyez-les vous-mêmes par courriel.

Applis de voyage

Voyages



PackPoint

Une application intelligente qui vous aide à faire vos valises. Sélectionnez l'occasion, indiquer le temps du voyage et obtenir une liste de colisage prête – qui tient compte des exigences climatiques.



Traducteur Google

Traduit aussi en mode déconnecté.



MAPS.ME

Accédez instantanément aux cartes détaillées de tous les pays, partout dans le monde ! Aucune connexion internet n'est requise.



FlightTrack

Suit les vols internationaux en temps réel.



Flying

Pour les collecteurs de miles aériens. A intégré le service de Flightright.



Currency

Currency fournit des informations à jour sur les taux de change pour plus de 100 monnaies et pays!

Espace pour les jambes dans l'avion

Vous trouverez plus d'espace pour les jambes en classe économique à la sortie d'urgence ou dans le 1er rang de sièges derrière la cloison de la cabine. Attention, en ce qui concerne ce dernier : Ces places sont souvent attribuées aux familles et le niveau de bruit peut alors être augmenté.

Débloquer la carte de crédit

Vérifiez si votre carte de crédit est activée pour votre destination. Autrement, un shopping frénétique insolite à New York pourrait alerter le contrôle de plausibilité de votre compagnie de carte de crédit.

Compensations

Les bagages sont retardés, endommagés ou perdus pour de bon ? Alors la convention de Montréal vous assure une indemnisation.

- Le droit à l'indemnisation est plafonné. Les compagnies aériennes sont responsables à hauteur de € 1330 par passager concerné et non par pièce de bagage.
- La valeur des dommages est calculée à partir de la valeur de la marchandise au moment de la perte ou de l'endommagement.
- Le passager doit prouver quels articles ont été endommagés ou perdus ainsi que leur valeur. Joindre absolument les preuves d'achat !
- La compagnie n'est pas responsable si la pièce de bagage était déjà endommagée ou n'était pas suffisamment sécurisée.
- Pour les bagages à main, la compagnie aérienne n'est responsable que si elle a infligé les dommages elle-même.

Vêtements de rechange

Si les bagages arrivent en retard, les passagers ont le droit de s'acheter des articles de toilette et des vêtements aux frais de la compagnie aérienne. La plupart des compagnies aériennes rembourse des achats raisonnables – en fonction du trajet et de la compagnie aérienne entre 25 à 200 €. Dans certains cas, une avance de 20 à 200 € selon la classe de réservation sera effectuée, mais d'habitude, le voyageur doit avancer l'argent. C'est pourquoi il est important de conserver les preuves d'achat.

Certaines compagnies aériennes proposent aussi une sorte de trousse d'urgence avec des articles de toilette et des sous-vêtements. Dans le cas d'un forfait de voyage, les réclamations peuvent aussi être faites contre le voyageur.



Délais

Déclarez immédiatement la perte de bagages au guichet des « Objets trouvés et perdus » de l'aéroport et de la compagnie aérienne. Un certificat de perte doit être rempli.

Informez la compagnie aérienne par écrit des retards de bagages dans les 21 jours après le retard, ou dans les 7 jours en cas de dommage.

Veillez envoyer les reçus pour les achats d'urgence dans les trois semaines après avoir reçu vos bagages retardés. Vous devriez recevoir une dédommagement dans les 30 jours après avoir envoyé cette notification.

Conseils

Les objets de valeur tels que l'argent liquide, les documents et les bijoux devraient être placés dans le bagage à main. En cas de perte de la valise, ils ne seront pas remplacés !

Marquez les bagages de façon significative avec la destination, la date et l'adresse du domicile. Un autocollant « fragile » peut assurer à vos bagages un traitement attentif.

Choisissez une valise bien visible. Elle se retrouvera plus facilement sur le tapis roulant à bagages. Si elle soit perdue, vous pourriez la décrire facilement.



Mentions légales

Éditeur

Flightright GmbH
Rudolf-Breitscheid-Str. 162
14482 Potsdam

Tel.: +33 9 7518 3677
Fax: +49 33 02 89 82 81 09
E-Mail: service@flightright.fr

Directeurs Généraux: Marek Janetzke, Dr. Philipp Kadelbach

N° de TVA: DE272238629

Registre Du Commerce: Amtsgericht Potsdam HRB 25958 P

Rédaction

Julia Richter et Franziska Vulprecht

Mise à jour

Décembre 2014, d'après le droit français

Crédit photo

Page d'accueil: www.istockphoto.de, Airplane flying over Ocean © plusphoto
Page 1: www.istockphoto.de, Passenger plane taking off from runway at sunset © hxdyl
www.istockphoto.de, vacation © sculpies
Page 2: www.istockphoto.de, Cancelled flights © Piero Cruciatti
Page 4: www.istockphoto.de, I love New York City © AleksandarNakic
www.istockphoto.de, Red and white wind cone © Androsov
Page 5: www.istockphoto.de, justice © liveostockimages
Page 6: www.istockphoto.de, surfboards at ocean beach © Arand
www.istockphoto.de, Airport Terminal © Karimala
www.istockphoto.de, Airliner passing over palm trees © aylinstock
www.istockphoto.de, Young woman with luggage © ozgurdonmaz
Page 7: www.istockphoto.de, Hotel © BrianAJackson
Page 8: www.istockphoto.de, Woman using smartphone in airplane during flight
© Serg Myshkovsky
Page 9: www.istockphoto.de, Travel detail © vladans
www.istockphoto.de, The Tourist - Cool Camera Sombrero Humor Hawaiian
© ThomasVogel
Mentions légales: www.istockphoto.de, Overwater spa in lagoon around tropical island
© mvaligursky

Contact

www.flightright.fr

Vous pouvez nous joindre par téléphone
de lundi-vendredi de 09-12.30
et de 13.30-17.30h sous le numéro
+33 9 7518 3677.

Par courrier électronique nous sommes
là 24/7h: service@flightright.fr

