



MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS

*Liberté
Égalité
Fraternité*



direction
générale
de l'Aviation
civile



RETARD, ANNULATION, REFUS D'EMBARQUEMENT, DÉCLASSEMENT



VOS DROITS
LORSQUE
VOUS EFFECTUEZ
DES VOYAGES
AÉRIENS



Vos droits

Votre vol est retardé, annulé, on vous refuse l'embarquement ou on vous déclasse : que faire ?

Le règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, de déclassement, d'annulation ou de retard important d'un vol.

Quel que soit le canal d'achat de vos billets (y compris agences de voyage), les compagnies aériennes ont l'obligation :

- de vous informer de vos droits ;
- de vous fournir une prise en charge (rafraichissements, repas, hébergement) ;
- de vous proposer un réacheminement ou un remboursement ;
- dans certaines circonstances, de vous verser une indemnisation forfaitaire d'un montant maximum de 600 euros par passager.

Attention ! Si votre vol entre dans le cadre d'un voyage à forfait (achat combiné du transport et d'une autre prestation, par exemple l'hébergement), vous bénéficiez de certains droits spécifiques



Quand s'applique le règlement ?

Ce règlement s'applique si vous êtes :

- au départ d'un aéroport situé dans l'Union européenne (*), la Norvège, l'Islande ou la Suisse, quelle que soit la nationalité du transporteur aérien et quelle que soit votre destination finale ;
- au départ d'un aéroport situé dans un État tiers (**), si le vol est exploité par un transporteur de l'Union européenne et à destination d'un aéroport situé dans l'Union européenne, la Norvège, l'Islande ou la Suisse.

(*) Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède

(**) Autres États que ceux membres de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et la Suisse.

Attention ! La Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, St Barthélémy et St Pierre et Miquelon sont considérés comme des « État tiers » à l'Union européenne pour l'application du règlement (CE) n° 261/2004.

Dans quelles situations ?

Refus d'embarquement contre votre volonté :

- Vous avez droit à une indemnisation forfaitaire immédiate. La compagnie a l'obligation de vous proposer le choix entre le remboursement de votre billet sous 7 jours ou un réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure à votre convenance. La compagnie ne peut vous imposer l'une de ces solutions. Le remboursement sous forme d'avoir ne peut se faire qu'avec votre accord écrit.
- Dans l'attente de votre réacheminement, vous avez droit à une prise en charge par la compagnie aérienne (repas, rafraîchissement, hébergement).

Attention ! Le refus d'embarquement peut être justifié, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats. Dans ce cas, aucune indemnisation ni assistance ne sera due par la compagnie.

Annulation :

- La compagnie doit vous proposer le choix entre le remboursement de votre billet sous 7 jours ou un réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure à votre convenance. La compagnie ne peut vous imposer l'une de ces solutions. Le remboursement sous forme d'avoir ne peut se faire qu'avec votre accord écrit.
- Dans l'attente de votre réacheminement, vous avez droit à une prise en charge par la compagnie aérienne (repas, rafraîchissement, hébergement). Sous certaines conditions, vous pouvez aussi avoir droit à une indemnisation forfaitaire.

Retard important :

- Vous avez droit à une prise en charge par la compagnie aérienne dans l'attente de votre départ (repas, rafraîchissement, hébergement).
- Si le retard à l'arrivée à votre destination finale dépasse 3h : vous pouvez prétendre à une indemnisation forfaitaire, sous certaines conditions.
- Si le retard au départ dépasse 5h et que vous décidez de renoncer à votre voyage : vous avez droit au remboursement de votre billet et, au besoin, un réacheminement vers l'aéroport de départ de votre voyage.



Attention ! Dans certains cas, le retard et l'annulation d'un vol peuvent être dus à des circonstances extraordinaires susceptibles d'exonérer la compagnie aérienne de son obligation d'indemnisation forfaitaire (ex. grèves extérieures à la compagnie, conditions météorologiques, instabilité politique d'un pays, etc.).

Déclassement :

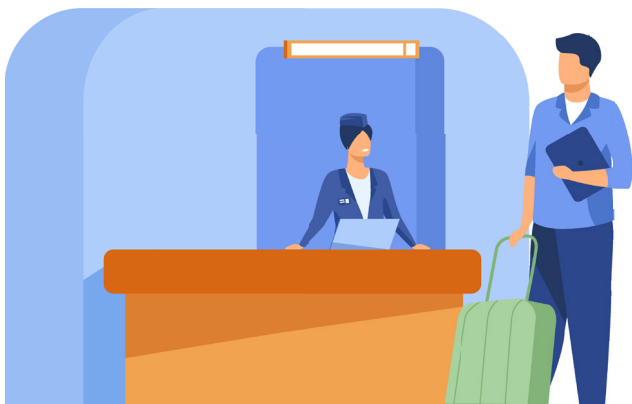
Si le transporteur aérien vous place dans une classe inférieure à celle prévue lors de l'achat de votre billet, il doit vous rembourser, dans un délai de 7 jours, une partie du prix du billet. Le pourcentage dû varie en fonction de la distance du vol concerné par le déclassement.

Quelles sont les démarches à entreprendre pour faire valoir vos droits ?

Si la compagnie n'a pas spontanément respecté ses obligations, vous pouvez déposer une réclamation auprès de son service clientèle, en conservant une copie des documents transmis.

En l'absence de réponse ou en cas de réponse insatisfaisante, vous avez la possibilité de vous adresser à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges. En France, certains transporteurs adhèrent notamment à la Médiation tourisme et voyage (www.mtv.travel). Avant de vous adresser au Médiateur, vérifiez que votre transporteur est bien membre de cette médiation (www.mtv.travel/les-adherents).

Vous pouvez également choisir de saisir le tribunal compétent, conformément au Code de procédure civile. En France, le délai de recours pour le règlement (CE) n° 261/2004 est de 5 ans, à compter de la date de l'incident.



Signaler votre litige à la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC)

La DGAC est l'organisme désigné par la France pour veiller à l'application générale du règlement (CE) n° 261/2004.

Signaler votre situation aide la DGAC à explorer les pistes d'amélioration possibles et à prendre les mesures correctrices nécessaires.

L'action de la DGAC est indépendante de la résolution des demandes individuelles d'indemnisation et de remboursement auprès des transporteurs aériens. Dans les cas de manquement avérés, des sanctions, sous forme d'amendes administratives, peuvent être infligées aux transporteurs aériens.

Vous pouvez signaler votre litige via notre formulaire en ligne.



Il ne sera pas tenu compte des signalements incomplets ou qui n'auront pas fait l'objet d'une réclamation préalable auprès du transporteur.

Attention ! Votre signalement doit être adressé aux autres organismes nationaux de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande ou de la Suisse :

- si le vol qui a subi l'incident partait d'un de ces États ;
- si le vol qui a subi l'incident arrivait dans un de ces États et partait d'un autre État qu'un État membre de l'Union européenne, de la Norvège, de l'Islande ou de la Suisse, à condition que le transporteur effectif appartienne à l'Union européenne, à la Norvège, à l'Islande ou à la Suisse.

Retrouvez davantage d'informations sur les droits des passagers et de conseils pratiques pour préparer vos voyages :

- le site du ministère chargé des transports (<https://www.ecologie.gouv.fr/politiques/passagers-aeriens>) ;
- le site officiel de l'Union européenne (https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm).



Direction générale de l'Aviation civile
50, rue Henry Farman
75720 Paris cedex 15
Téléphone : 01 58 09 43 21
www.ecologie.gouv.fr