

Passagers aériens, voyagez malin !

Informations et conseils pour voyager en toute quiétude



Cofinancé par
l'Union européenne

Sommaire

Préparer son voyage : conseils pratiques | 3

Préparer ses bagages | 7

Conseils pour un embarquement réussi | 11

Annulation de vol | 13

Surréservation ou refus d'embarquement injustifié | 18

Retard important de vol | 22

Compensation forfaitaire et circonstances extraordinaires | 27

Assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite | 29

Bagages retardés, perdus, endommagés | 31

Adresses utiles | 35

01

Préparer son voyage :

conseils pratiques

Ouvrez l'oeil pendant la réservation !

Relisez attentivement toutes les données de votre voyage avant de payer et de valider votre séjour. Faites particulièrement attention à :

- L'orthographe de vos noms et prénoms et à l'ordre entre le nom de famille et le prénom. Si votre réservation n'est pas exactement conforme à votre document d'identité, vous pouvez être refusé à l'embarquement, sans droit au remboursement.
- Les dates et heures du voyage. En fonction de vos recherches, ces éléments peuvent être modifiés. Vérifiez jusqu'à la fin de votre réservation que les dates et heures de votre voyage sont conformes à vos souhaits.
- Renseigner une adresse e-mail valide. à défaut, les billets et les informations sur votre voyage ne pourront pas vous parvenir.

Attention aux frais cachés !

Les compagnies ou les sites de réservation tentent de présenter le prix le moins cher possible mais c'est sans compter certains suppléments qui n'apparaîtront qu'en cours de réservation ou au moment du paiement.

Soyez vigilants notamment avec :

- les assurances annulation voyage. Assurez-vous qu'elles ne soient pas pré-cochées dans votre réservation. Si vous ne la décochez pas, elle vous sera facturée en général une quinzaine d'euros et il sera ensuite difficile d'en obtenir le remboursement. Vérifiez aussi si vous ne disposez pas d'une assurance annulation via votre carte bancaire par exemple.

- Les suppléments bagages. Chaque compagnie a ses propres règles de transport des bagages. Si le bagage en cabine est souvent gratuit, les compagnies facturent de plus en plus souvent le bagage en soute. Renseignez-vous ! Vérifiez également la taille et le poids autorisés.
- l'impression de la carte d'embarquement. Beaucoup de compagnies proposent un enregistrement en ligne. Vous devez alors imprimer vous-même votre carte d'embarquement ou l'enregistrer dans votre smartphone. A défaut, la compagnie aérienne pourrait vous facturer l'impression de votre carte d'embarquement à l'aéroport (environ 40€ par billet).
- Le choix du numéro de siège. Le placement dans l'avion est devenu payant auprès de nombreuses compagnies aériennes. Si vous partez à plusieurs et que vous souhaitez être assis les uns à côté des autres, vous devrez certainement payer un supplément pour pouvoir avoir un numéro de siège côte à côte.

Bon à savoir : les frais supplémentaires pour paiement par carte bancaire, virement ou prélèvement en euros sont interdits dans toute l'Union européenne.

Documents d'identité

Assurez-vous que vous disposez de documents d'identité valides et valables pour votre destination mais également pour les pays en correspondance. Attention ! Les documents périmés ne sont plus tolérés. La compagnie aérienne n'est pas tenue de vous informer individuellement sur les documents nécessaires et pourra vous refuser l'accès à bord si vous

n'êtes pas en conformité avec les règles nationales ainsi qu'avec ses propres conditions de transport. Vérifiez-les avant de partir. Les exigences des Etats peuvent changer notamment en ce qui concerne les visas ou la durée minimale de validité du document d'identité après l'entrée dans le pays. Vérifiez ces informations jusqu'à votre départ. Pour les pays accessibles avec une carte d'identité, faites attention à la prolongation automatique de 5 ans des cartes d'identité françaises. Certains pays ou certains transporteurs peuvent ne pas juger valide votre carte d'identité facialement périmée. Préférez un passeport ou pensez à renouveler votre carte avant votre départ.

Attention : la prolongation automatique de la carte d'identité française de 5 ans ne s'applique pas aux mineurs au moment de la délivrance de la carte d'identité. Leur carte reste valable 10 ans. Tous les voyageurs mineurs, même les bébés, doivent disposer d'un passeport ou d'une carte d'identité valide. Le livret de famille ne constitue pas un document d'identité recevable. Si l'enfant voyage hors de France sans ses parents, il doit présenter une autorisation de sortie du territoire.

Utilisation des billets

Les compagnies aériennes prévoient généralement dans leurs conditions générales de transport que tous les vols doivent être utilisés et dans l'ordre du voyage. Elles peuvent par exemple refuser l'embarquement aux passagers qui se présentent sur le vol retour sans avoir utilisé le billet aller. Renseignez-vous auprès la compagnie !

02

Préparer ses

bagages

Bagages en soute

Les compagnies aériennes peuvent exclure de leur responsabilité certains types d'objets placés dans les bagages en soute. Vérifiez bien les conditions de transport de la compagnie aérienne avant votre départ car vous pourrez difficilement être dédommagés en cas de perte, vol ou dommage sur ce type de biens.

Quelques conseils : évitez de placer dans vos bagages enregistrés les objets fragiles, précieux ou indispensables (bijoux, médicaments importants, robe de mariée, ordinateurs...). Prenez-les de préférence dans votre sac en cabine (le dédommagement en cas de perte est limité à environ 1500 €). Si vous souhaitez toutefois transporter ces objets dans votre bagage ou embarquer des équipements spéciaux en soute, pensez à faire une déclaration préalable auprès de la compagnie aérienne. Cette déclaration donne lieu au paiement d'un surcoût mais couvrira le transport de ces objets et permettra une indemnisation adéquate en cas de problème au cours du trajet. Il est strictement interdit de transporter toute substance ou matières dangereuses dans ses bagages en soute. L'organisation internationale de l'aviation civile a aussi décidé d'interdire la cigarette électronique dans les bagages en soute : la e-cigarette est tolérée en cabine mais il est impossible de la recharger.

Bon à savoir : des produits peuvent être interdits d'entrée sur certains territoires (produits alimentaires, animaux, végétaux, etc.). Renseignez-vous sur les restrictions ou formalités nécessaires auprès des services consulaires ou des douanes en fonction de votre pays de provenance et de destination.

Bagages en cabine

Vérifiez pour tous vos vols les dimensions et poids autorisés des bagages en cabine par la compagnie aérienne. Si vous ne respectez pas ses règles de transport, la compagnie peut vous imposer l'enregistrement en soute de votre bagage, ce qui peut occasionner des frais supplémentaires. Il est formellement interdit de placer dans vos bagages en cabine :

- tout objet contondant ou tranchant,
- tout objet pouvant s'apparenter à une arme,
- toute substance ou matière dangereuse.

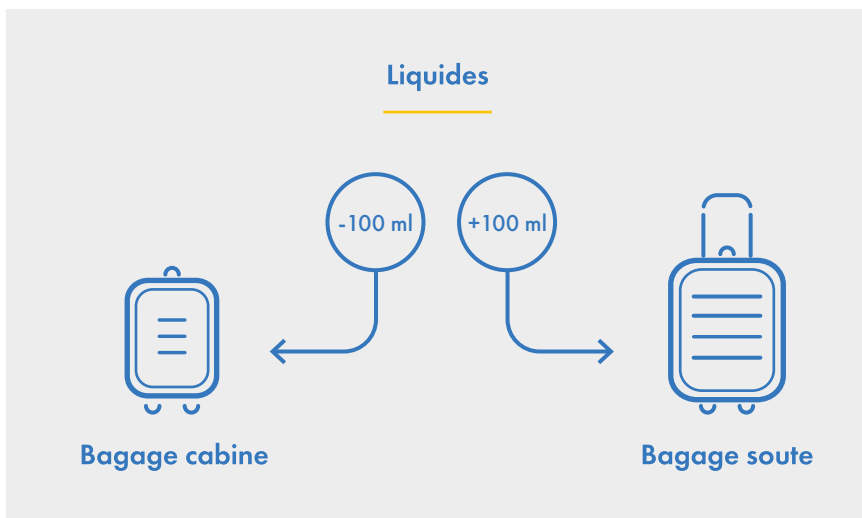
Les objets de ce type seront confisqués lors des contrôles de sûreté et pourront être détruits sans que vous puissiez en obtenir le dédommagement. évitez également les accessoires imitant des formes d'armes (ceinture en forme de cartouchières, briquet en forme de grenade etc.).

Liquides en cabine

Au-delà des contrôles de sécurité, vous ne pouvez emporter dans vos bagages en cabine aucun récipient de plus de 100 ml. Cette règle s'applique à tous les liquides et gels (articles de toilette, nourriture...). Il y a cependant des exceptions :

- les médicaments (avec présentation d'une ordonnance),
- les aliments pour bébé ou répondant à une nécessité diététique. Il peut vous être demandé de les goûter au moment du contrôle.

Les produits d'une capacité de plus de 100 ml, tels que des boissons ou des parfums doivent être placés dans les bagages en soute. Les produits achetés après les contrôles des cartes d'embarquement (ex : zone « Duty Free ») et transportés dans des sachets spécialement prévus à cet effet seront acceptés à bord.



03

Conseils pour un

embarquement réussi

Prévoyez d'arriver avant l'heure limite d'enregistrement

Certaines compagnies aériennes, particulièrement les compagnies à bas coût, disposent parfois d'un seul guichet pour plusieurs vols. Le fait d'être dans la file d'attente ne signifie pas être à l'heure à l'enregistrement ! Il faut avoir passé l'enregistrement dans le délai imparti. Pour être accepté à l'embarquement, vous devez vous être enregistré avant l'heure limite mentionnée et vous présenter à la porte d'embarquement dans le délai mentionné sur votre billet ou sur votre réservation. Ne tardez pas à passer les contrôles de sécurité car les contrôles sont minutieux, systématiques et peuvent prendre du temps.

Soyez bien préparé pour éviter les contretemps

Vérifiez les dimensions de votre bagage cabine, disposez vos liquides dans un sac transparent et préparez votre matériel électronique. Gardez à disposition vos documents d'identité et visas ainsi que vos cartes d'embarquement. Préparez les ordonnances correspondant aux médicaments que vous devez impérativement embarquer en cabine.

- Si votre bagage cabine doit finalement voyager en soute (gratuitement ou non), pensez à retirer tous les biens fragiles ou précieux qui pourraient être endommagés ou volés.
- Sachez que les appels aux passagers retardataires ne sont pas systématiques, le personnel peut clore la procédure d'embarquement s'il ne voit plus personne dans la file.

04

Annulation de vol

Vous arrivez à l'aéroport et découvrez sur le tableau d'affichage que votre vol est annulé. Quels sont vos droits ? Comment réagir ?

Qu'est-ce qu'une annulation de vol ?

Un vol annulé est un vol initialement prévu qui n'a pas été effectué et sur lequel une place au moins était réservée. L'annulation d'un vol implique en principe un changement de numéro de vol, contrairement au retard.

Attention : vous êtes protégés par le règlement européen 261/2004 si :

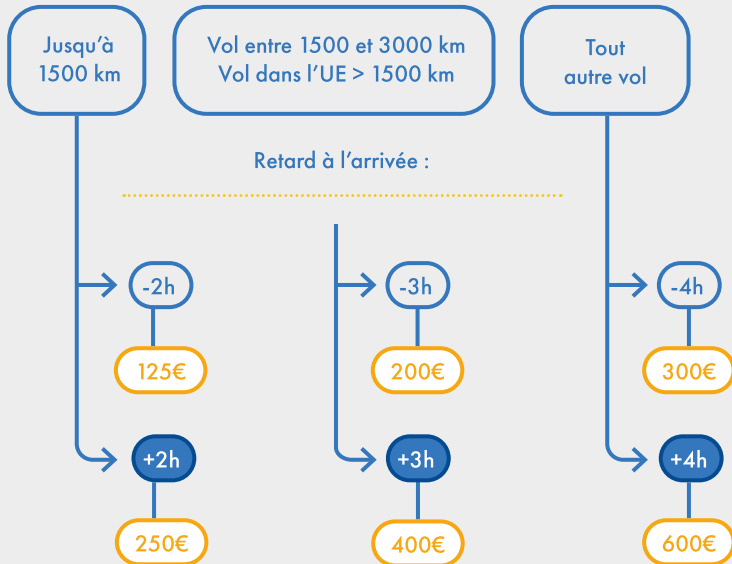
- vous décollez d'un pays de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) ;
- vous atterrissez dans un pays de l'Union européenne, en Islande, en Norvège (ou en Suisse). Il faut également que votre compagnie soit européenne et que vous n'ayez pas reçu d'assistance ou d'indemnisation au départ du vol.

Bon à savoir : pour savoir si la réglementation européenne est applicable, vous devez prendre en compte le transporteur EFFECTIF, c'est-à-dire la compagnie aérienne qui a réalisé le vol. Elle peut être différente de celle qui vous a vendu votre billet d'avion.

Quels sont vos droits ?

Un réacheminement sur un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables OU le remboursement de votre billet dans un délai de 7 jours pour la partie non effectuée et celle devenue inutile. La prise en charge par le transporteur des repas, des boissons et de deux communications en fonction du délai d'attente. Un hébergement et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement en cas de réacheminement par la compagnie le ou les jour(s) suivant(s). Le versement d'une compensation forfaitaire. Cette compensation dépend de la distance du vol et du retard total à l'arrivée (voir schéma page 17). Attention, le versement de cette compensation connaît des exceptions (voir page 28).

Indemnisation



En l'absence de réacheminement = barème



Comment réagir ?

À l'aéroport : Rendez-vous au comptoir de la compagnie aérienne qui a annulé le vol pour exiger un réacheminement au plus tôt. Demandez la prise en charge de vos frais de repas, boissons, communication ainsi

que d'hébergement si nécessaire et de transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement. À défaut, conservez précieusement les factures de vos dépenses.

Une fois arrivé à destination ou de retour chez vous, contactez la compagnie aérienne par écrit pour lui demander :

- le remboursement de vos frais si elle ne les a pas pris en charge, en lui adressant la copie de vos tickets de caisse et factures ;
- le remboursement de votre billet si vous n'avez pas été réacheminé ;
- le versement de l'indemnisation, sauf si le vol a été annulé pour cause de circonstances extraordinaires (voir page 28).

En l'absence de réponse de la compagnie sous 30 jours ou de réponse négative, informez-vous sur vos droits et faites vous aider dans vos démarches (voir les contacts utiles page 37).

Attention: si vous n'acceptez pas le réacheminement proposé, la compagnie n'est tenue qu'au remboursement du vol annulé et n'a pas à prendre en charge vos frais pour un transport alternatif.



05

Surréservation ou refus

d'embarquement injustifié

À l'enregistrement, vous apprenez qu'il n'y a plus de places dans l'avion ou que vous ne pouvez pas embarquer : vous êtes victime d'un refus d'embarquement.

Qu'est-ce qu'une surréservation ?

Si la compagnie aérienne a vendu plus de billets que de places disponibles et que pour cette raison, vous ne pouvez pas embarquer : vous êtes victime d'une surréservation (également appelé « surbooking » ou « overbooking »).

Qu'est-ce qu'un refus d'embarquement ?

Si le personnel vous refuse l'accès à bord pour tout autre motif, il s'agit d'un refus d'embarquement. Attention, seul un refus injustifié d'embarquement ouvre droit à indemnisation et remboursement.

Attention ! Un refus d'embarquement est justifié si : vous vous présentez trop tard au guichet d'embarquement ; vous ne disposez pas des documents d'identité en règle ; vous transportez un bagage en cabine qui ne correspond pas aux exigences de taille de la compagnie ; vous présentez un risque en terme de santé ou de sécurité pour le bon déroulement du vol.

Quels sont vos droits ?

En cas de surréservation, la compagnie doit d'abord faire appel à des volontaires qui accepteraient de céder leur place en échange d'un dédommagement et d'un réacheminement sur le prochain vol. Volontaire ou non, si vous êtes victime d'une surréservation vous avez les mêmes droits qu'en cas d'annulation de vol (page 14). Si vous avez été victime d'un refus d'embarquement et que vous pouvez prouver qu'il n'était pas justifié vous pouvez prétendre aux mêmes droits qu'en cas d'annulation de vol (page 14).

Comment réagir ?

À l'aéroport : rendez-vous au comptoir de la compagnie aérienne qui vous a refusé à bord pour exiger un réacheminement au plus tôt. Demandez la prise en charge de vos frais de repas, boissons, communication et hébergement si nécessaire. À défaut, conservez précieusement les factures de vos dépenses. Une fois arrivé à destination ou de retour chez vous, contactez la compagnie aérienne par écrit pour lui demander :

- le remboursement de vos frais si elle ne les a pas pris en charge, en lui adressant la copie de vos tickets de caisse et factures ;
- le remboursement de votre billet si vous n'avez pas été réacheminé ;
- le versement de l'indemnisation (uniquement en cas de surréservation ou refus d'embarquement injustifié).

En l'absence de réponse de la compagnie sous 30 jours ou de réponse négative, informez-vous sur vos droits et faites vous aider dans vos démarches (voir les contacts utiles page 37).

Attention : si vous n'acceptez pas le réacheminement proposé, la compagnie n'est tenue qu'au remboursement du vol annulé et n'a pas à prendre en charge vos frais pour un transport alternatif.

06

Retard important de vol

Votre avion est parti plus de 8h après l'heure de départ initialement prévue.
Êtes-vous victime d'un retard de vol ?

Quand parle-t-on d'un retard ?

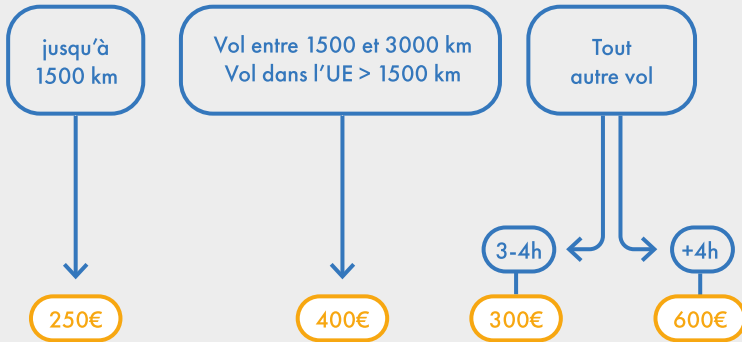
Un vol est considéré comme en retard à partir de : 2 heures pour les vols jusqu'à 1500 km ; 3 heures pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour les autres vols entre 1500 km et 3500 km ; 4 heures pour les vols de plus de 3500 km.

Quels sont vos droits ?

Une assistance à partir de 2 heures de retard au départ du vol. Le transporteur doit vous offrir des boissons, des repas et un hébergement si nécessaire avec la prise en charge du transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, ainsi que deux communications. Le remboursement du vol s'il est annoncé avec plus de 5h de retard au départ du vol et que vous avez choisi de renoncer à votre voyage. Une compensation forfaitaire en cas de retard de plus de 3 heures à l'arrivée, calculée en fonction de la distance du vol et du retard total.

Indemnisation

Votre vol a minimum 3h de retard à l'arrivée ?



Bon à savoir : c'est votre retard à l'arrivée à votre dernière destination (point final sur votre billet) qui sera pris en compte pour le calcul de l'indemnisation. Le retard d'un premier vol n'ouvre droit à aucune indemnisation si cela n'a pas entraîné de retard à l'arrivée à destination.

Comment réagir ?

À l'aéroport : rendez-vous au comptoir de la compagnie aérienne pour exiger la prise en charge de vos frais de repas, boissons, communication et hébergement si nécessaire. À défaut, conservez précieusement les factures de vos dépenses. Faites-vous confirmer par écrit le retard du vol (surtout si vous renoncez au vol en cas de retard supérieur à 5h). Une fois arrivé à destination ou de retour chez vous : contactez la compagnie aérienne par écrit pour lui demander :

- le remboursement de vos frais si elle ne les a pas pris en charge, en lui adressant la copie de vos tickets de caisse et factures ;
- le remboursement de votre billet si vous n'avez pas été réacheminé à la destination finale ;
- le versement de l'indemnisation, sauf si le vol a été retardé pour cause de circonstances extraordinaires (voir page 28).

En l'absence de réponse de la compagnie sous 30 jours ou de réponse négative, informez-vous sur vos droits et faites vous aider dans vos démarches (voir les contacts utiles page 37).

Attention : vous ne pouvez pas cumuler le remboursement du vol retardé et le versement de la compensation. Le versement de la compensation suppose que vous avez pris le vol retardé. Si la compagnie parvient à vous acheminer avec un retard à l'arrivée finale de moins de 3h, vous ne pouvez prétendre à la compensation.

07

Compensation forfaitaire et circonstances extraordinaires : késako ?

En cas d'annulation ou retard de vol, les passagers peuvent avoir droit, entre autres, à une indemnité forfaitaire entre 125€ et 600€ selon la distance du vol et l'heure d'arrivée à destination (voir page 17). Dans plusieurs cas cependant, la compagnie n'a pas à verser cette compensation.

L'indemnisation forfaitaire n'est pas due si :

- Le transporteur vous a informé de l'annulation du vol au plus tard deux semaines avant le départ, ou en cas de délai inférieur, s'il vous a offert une place sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée.

- Le transporteur apporte la preuve que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires.

Circonstances extraordinaires

Les circonstances extraordinaires sont des événements sur lesquels la compagnie n'a pas de contrôle et qui causent l'annulation ou le retard du vol, même si toutes les mesures raisonnables ont été prises pour l'éviter.

Exemples :

- Conditions météorologiques difficiles (fort enneigement, tempête...) ;
- Grèves (grève des contrôleurs aériens, grève du personnel de la compagnie selon les pays...) ;
- Décision des autorités de l'aéroport ;
- Émeutes, conflits armés...
- Catastrophes naturelles (éruption d'un volcan, séisme...) ;
- Causes techniques. Attention, toutes les causes techniques ne sont pas considérées comme extraordinaires. Il peut être utile de saisir une autorité compétente (l'aviation civile) pour vérifier. N'hésitez pas à faire appel aux contacts utiles (voir page 37).

Bon à savoir : le transporteur est tenu de payer l'indemnisation en monnaie (par virement, versement sur la carte bancaire ou chèque) ; une indemnisation sous forme de bons de voyage ou d'avoirs ne peut se faire qu'avec votre accord.

08

Assistance aux personnes

handicapées ou

à mobilité réduite

L'Union européenne a renforcé les droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite lors de leurs transports aériens afin de leur permettre de voyager en Europe dans des conditions comparables à celles dont disposent les autres citoyens (Règlement européen 1107/2006 du 5 juillet 2006).

Réservation ou embarquement garantis

Les compagnies aériennes ne peuvent pas refuser de vendre un billet ou d'embarquer une personne en raison de son handicap ou de son âge, sauf pour des raisons de sécurité qui doivent être motivées immédiatement. Les règles de sécurité appliquées et les éventuelles restrictions de transport doivent être mises à disposition du public. Si une réservation n'est pas acceptée, pour des raisons de sécurité, une solution acceptable doit être proposée dans la mesure du possible.

En pratique

L'embarquement et la prise en charge de tout équipement nécessaire à la mobilité, y compris les fauteuils roulants électriques, doit être sans supplément de prix. Pour bénéficier d'une assistance à l'aéroport pour l'embarquement, le débarquement et les correspondances, une demande doit être adressée à la compagnie aérienne lors de la réservation ou au plus tard 48 heures à l'avance.

Attention : les autres textes relatifs aux droits des passagers aériens s'appliquent également aux personnes handicapées ou à mobilité réduite en plus de ces mesures protectrices.

09

Bagages retardés, perdus,

endommagés

La compagnie aérienne est responsable des retards, pertes ou dommages qui surviennent aux bagages enregistrés dont elle a la garde. Elle est tenue de dédommager les passagers jusqu'à un certain plafond.

Comment réagir ?

À l'arrivée, signalez immédiatement l'absence ou le dommage sur votre valise au guichet de la dernière compagnie qui vous a transporté. La compagnie doit vous remettre un numéro de dossier (PIR). Conservez le car il vous sera demandé pour le traitement de votre réclamation. Gardez tous vos documents de voyage : cartes d'embarquement, reçus d'enregistrement de votre valise, étiquette du bagage si vous le récupérez. Conservez les tickets de caisse pour les biens de première nécessité rachetés dans l'attente de votre bagage.

Vous recevez votre bagage en retard

À partir du jour de réception de votre bagage, vous avez 21 jours pour transmettre votre réclamation à la compagnie.

Vous ne recevez pas votre bagage

Un bagage est considéré comme perdu au bout de 21 jours de recherche. Vous êtes alors en droit de réclamer le remboursement de vos biens et de votre valise perdus.

Votre bagage est endommagé

Vous avez 7 jours à compter de la réception de votre bagage pour transmettre votre réclamation à la compagnie. Prenez des photos du bagage et des biens éventuellement endommagés.

Votre réclamation

Attention aux délais de votre réclamation (21 jours pour un retard, 7 jours pour un bagage endommagé). Passé ces délais, la compagnie pourra refuser tout dédommagement. Les compagnies sont présumées responsables des dommages aux bagages enregistrés, mais c'est au passager de prouver son préjudice. Les compagnies ne tiennent compte que des factures ou tickets de caisse présentés pour calculer le dédommagement. Si on vous demande des originaux, conservez des copies (attention, les facturettes de cartes bancaires ne sont pas des tickets de caisse !). Pour un bagage perdu, si vous n'avez pas de ticket de caisse, un dédommagement au poids est possible. Les textes internationaux prévoient un forfait d'environ 20 € par kg. En l'absence de réponse de la compagnie sous 30 jours ou de réponse négative, informez-vous sur vos droits et faites vous aider dans vos démarches (voir les contacts utiles page 37).

Attention: en cas d'incident de bagages, vous avez 2 ans pour éventuellement engager un recours en justice à l'encontre de la compagnie. Le dédommagement pour avarie, retard ou perte de bagages ne peut être supérieur à environ 1500 € par passager. Même si vous pouvez prouver un préjudice supérieur, la compagnie ne vous dédommagera pas plus. Si vous avez réglé votre voyage par carte bancaire, pensez à signaler votre incident de bagage à l'assurance de la carte. Certaines couvrent ce type de préjudice.

10

Adresses utiles

Le Centre Européen des Consommateurs France

Si vous résidez en France et que vous avez voyagé avec une compagnie aérienne basée dans l'UE, en Norvège ou en Islande, contactez le Centre Européen des Consommateurs France :

Centre Européen des Consommateurs France

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Allemagne

+49 7851 991 48 0

0820 200 999 (0,12 €/min + prix appel)

Formulaire en ligne sur www.europe-consommateurs.eu

Si vous résidez dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège, contactez le Centre Européen des Consommateurs de votre pays :
www.eccnet.eu/contact-your-local-ecc

Les associations françaises de consommateurs

Si vous résidez en France et que vous avez un litige avec une compagnie aérienne française, contactez une association française de consommateurs dont vous trouverez les coordonnées au lien suivant : www.economie.gouv.fr/dgccrf/Les-associations-de-consommateurs

Vous pouvez également contacter la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) : www.fnaut.fr

Médiateur Tourisme et Voyage

Si vous résidez en France et que vous avez un litige avec une agence de voyages, un tour opérateur ou une compagnie aérienne adhérent d'une des organisations signataires de la Charte de Médiation (FNAM, SETO, Les Entreprises du Voyage), contactez :

Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

www.mtv.travel

Autorités nationales

Si vous voyagez avec une compagnie aérienne européenne et que l'incident a lieu en France, vous pouvez prendre contact avec la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) :

DGAC - Direction du transport aérien

Bureau des passagers aériens

50, rue Henry Farman

75720 Paris Cedex 15

droits-passagers-aeriens.aviation-civile.gouv.fr

Si vous voyagez avec une compagnie aérienne européenne et que l'incident a lieu dans l'UE, en Islande, en Norvège (ou en Suisse), vous pouvez faire un signalement à l'autorité nationale du pays concerné dont vous trouverez les coordonnées au lien suivant : transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Mentions légales : Centre Européen de la Consommation / Bahnhofplatz
3 | 77694 Kehl / Allemagne | Tel.: + 49 (0) 78 51 / 991 480 | E-Mail:
info@cec-zev.eu | Mise à jour : avril 2024 | © Centre Européen de la
Consommation | Registre des associations du Tribunal d'instance de
Fribourg-en-Brisgau, numéro VR 370391; | Direction générale : Christian
Tiriou & Jakob Thevis

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés
n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement
ceux de l'Union européenne ou du Conseil européen de l'innovation et de
l'Agence exécutive pour les petites et moyennes entreprises (EISMEA). Ni
l'Union européenne ni l'autorité subventionnaire ne peuvent en être tenues
pour responsables.

Centre Européen
des Consommateurs
France



Cofinancé par
l'Union européenne

Centre Européen des Consommateurs France

Bahnhofplatz 3
77694 Kehl | Allemagne

www.europe-consommateurs.eu