



Finances

Achats

e-commerce

Santé

Tourisme

Véhicules

Immobilier  
énergie

Justice

Centre Européen des Consommateurs France

# Passagers aériens, voyagez malin !

Informations et conseils pour voyager en  
toute quiétude



Centre Européen des Consommateurs France

Bagages perdus, vol retardé, chambre d'hôtel sans vue sur la mer, voiture de location en panne... Les vacances peuvent très vite tourner au cauchemar. Téléchargez gratuitement l'application « ECC-Net: Travel » ! Pratique et indispensable pour tous vos voyages en Europe, elle vous informe sur vos droits, vous conseille dans toutes les situations et vous aide à vous exprimer dans la langue du pays visité grâce à un outil de traduction disponible pour les 25 langues officielles européennes.

**EN VOYAGE EN EUROPE,  
FAITES APPLIQUER  
VOS DROITS !**



# SOMMAIRE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Préparer son voyage : conseils pratiques</b>                             | <b>4</b>  |
| <b>Préparer ses bagages</b>   | <b>6</b>  |
| <b>Passeport pour un embarquement réussi</b>                                | <b>8</b>  |
| <b>Annulation de vol</b>  | <b>10</b> |
| <b>Surréservation ou refus d'embarquement injustifié</b>                    | <b>13</b> |
| <b>Retard important de vol</b>  | <b>15</b> |
| <b>Compensation forfaitaire et circonstances extraordinaires : késako ?</b> | <b>18</b> |
| <b>Personnes handicapées ou à mobilité réduite</b>                          | <b>19</b> |
| <b>Bagages retardés, perdus, endommagés</b>                                 | <b>20</b> |
| <b>Adresses utiles</b>  | <b>22</b> |

Enfin en vacances ?

Vous voyagez régulièrement en avion ?

Voici des informations et des conseils pratiques pour voyager en toute quiétude.

Avril 2017





# 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.** Assurez-vous qu'elles ne soient pas pré-cochées si vous ne souhaitez pas en souscrire. Si l'assurance vous intéresse, vérifiez son contenu et ses exclusions et si elle ne fait pas double emploi avec une assurance que vous auriez déjà.
- **Les frais d'agence et de carte bancaire.** Ils peuvent apparaître au moment où vous choisissez le mode de paiement. Ajouter des frais selon la carte de paiement choisie est interdit en droit français.
- **Les bagages et options du vol.** Selon le tarif choisi, le transport de votre bagage en soute n'est peut-être pas inclus et votre billet n'est pas forcément flexible (pas de modification ou d'annulation gratuite).

## 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.

## UTILISATION DES BILLETS

Les compagnies aériennes prévoient généralement dans leurs conditions générales de transport que **tous les coupons de vol 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 ou qui n'ont délibérément pas pris un vol du trajet initialement prévu. Si vous prévoyez de ne pas prendre un vol et de vous rendre par exemple au prochain aéroport en voiture, en train, en bus etc., renseignez-vous auprès la compagnie pour maintenir les vols suivants. Notez que cette démarche peut entraîner des frais (frais de modification et supplément pour le prix recalculé du billet).

### ATTENTION

La prolongation automatique de 5 ans ne s'applique pas **aux personnes mineures** 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 titre d'identité valide** (passeport ou carte d'identité selon la destination). La mention sur 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**.



# PRÉPARER SES BAGAGES

Pour éviter de mauvaises surprises à l'aéroport, suivez nos conseils pratiques.

## 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 dédommagé 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 1300 €).
- 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.

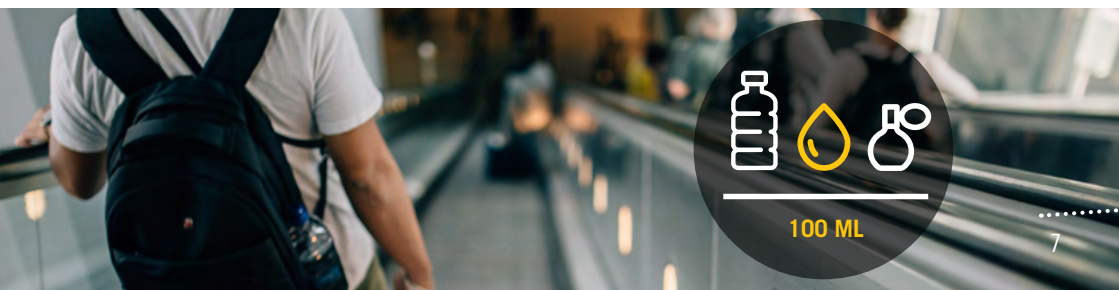
Évitez également les accessoires imitant des formes d'armes (ceinture en forme de cartouchières, briquet en forme de grenade etc.).

## 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.





# PASSEPORT POUR UN EMBARQUEMENT RÉUSSI

## PRÉVOYEZ D'ARRIVER BIEN 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 par la compagnie 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

- Assurez-vous que votre **valise en cabine est aux dimensions** acceptées par la compagnie. Disposez les liquides dans un sachet transparent accessible et préparez votre matériel électronique.



- Gardez à disposition vos **documents d'identité** et visas nécessaires pour l'ensemble de votre trajet ainsi que vos cartes d'embarquement.
- Préparez les **ordonnances correspondant aux médicaments** que vous devez impérativement embarquer en cabine, elles peuvent vous être demandées.

## DERNIERS CONSEILS

- 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.
- **Placez-vous dans la file d'embarquement.** Le personnel peut effectivement clore la procédure d'embarquement et vous refuser à bord s'il ne voit plus personne dans la file. Attention, les appels aux passagers retardataires ne sont pas systématiques.



## ATTENTION

L'Union européenne accorde à tous les passagers aériens une protection en cas d'annulation, retard de vol, refus d'embarquement et incidents de bagages. Ces droits vont concerner :

- tous les vols au départ de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) quelle que soit la nationalité du transporteur ;
- les vols à destination de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse), si le transporteur est européen et si le droit du pays de départ (en dehors de l'Union européenne) n'a pas déjà été appliqué.

## 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.

# 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 ?**

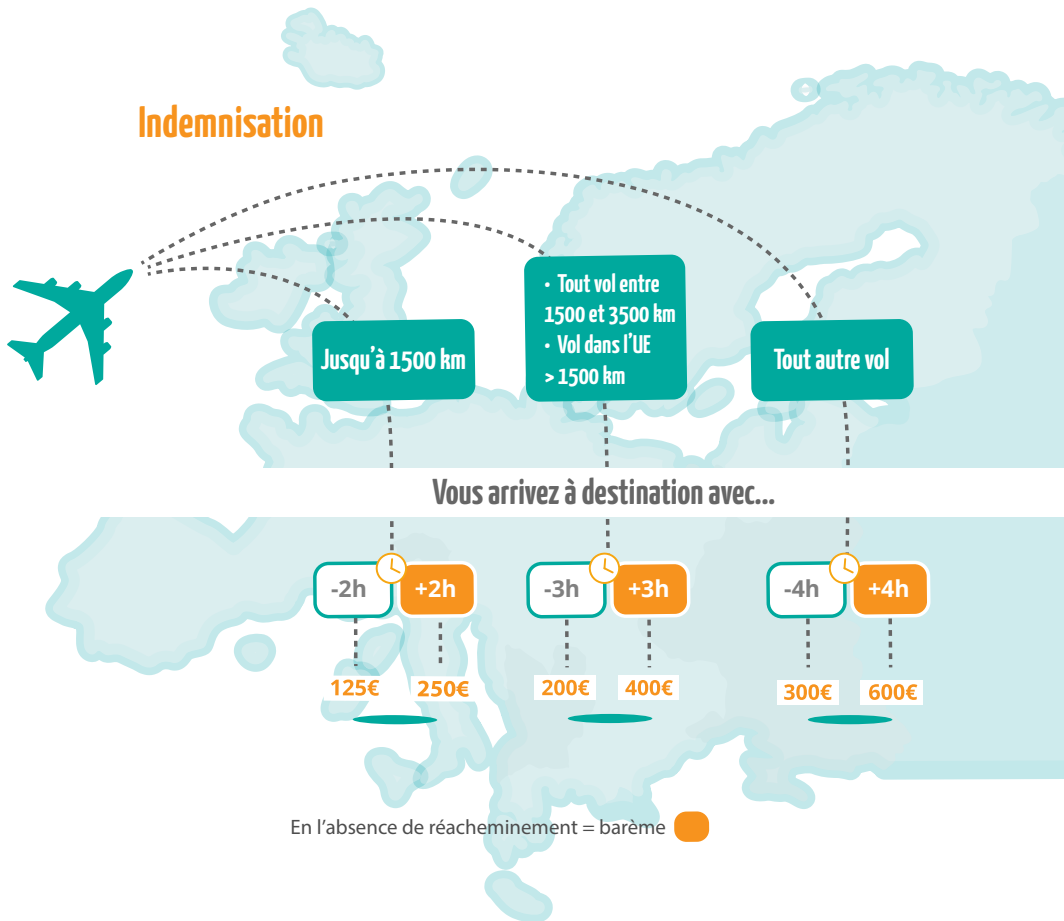
## QU'EST-CE QU'UNE ANNULATION DE VOL ?

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.

## 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 ci-dessous). Attention, le versement de cette compensation connaît des exceptions ([voir page 18](#)).



## 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 18](#)).

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 22](#)).

## 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.



# 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.

## 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 ([pages 10 et 11](#)).

## 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.

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 ([pages 10 et 11](#)).

## 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

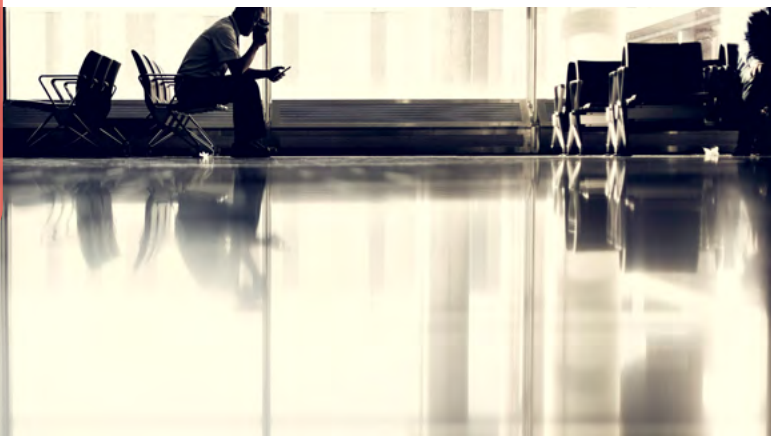
**Contactez la compagnie aérienne par écrit** pour lui demander :

- 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 22](#)).

## 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.



# 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 :

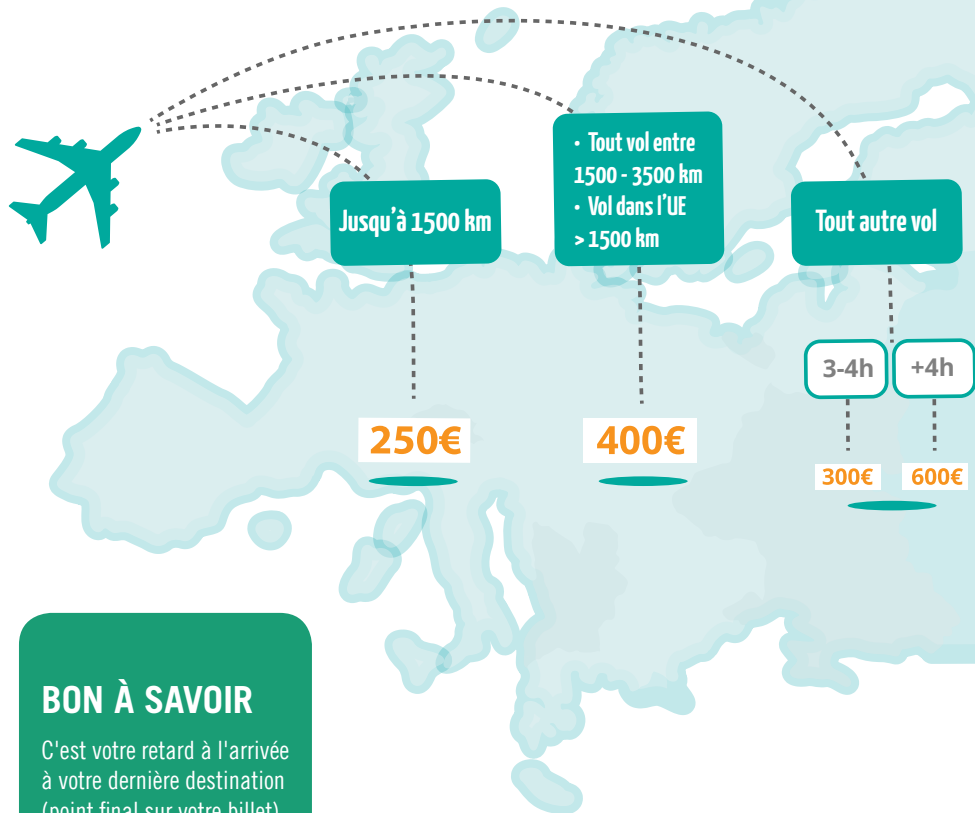
- 2 heures pour les vols jusqu'à 1500 km,
- 3 heures pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour les autres vols entre 1500 km et 3500 km,
- 4 heures pour les vols de plus de 3500 km.

## 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 ([voir schéma page 16](#)).

## 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.



Plus d'informations sur  
[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)



## 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 18](#)).

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 22](#)).

### 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.

# COMPENSATION FORFAITAIRE ET CIRCONSTANCES EXTRAORDINAIRES : Késako ?

## 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'avoires ne peut se faire qu'avec votre accord.

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 11). 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 22](#)).



Plus d'informations sur  
[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)



# PERSONNES HANDICAPÉES OU À MOBILITÉ RÉDUITE

© Pressmaster / Shutterstock.com

**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<sup>1</sup>.**

## 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.

<sup>1</sup> Règlement européen 1107/2006 du 5 juillet 2006



# 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 factures 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 22](#)).



Plus d'informations sur  
[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

## 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 1300 € 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.



## ADRESSES UTILES

### Le Centre Européen des Consommateurs France

Si vous résidez en **France** et que vous avez voyagé avec une **compagnie aérienne européenne** (UE, Norvège et Islande), contactez le Centre Européen des Consommateurs France :

#### Centre Européen des Consommateurs France

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Allemagne

Tél : +49 7851 991 48 0

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

@ [service-juridique@cec-zev.eu](mailto:service-juridique@cec-zev.eu)

🌐 [www.europe-consommateurs.eu](http://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.ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://www.ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm)

### 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](http://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](http://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](http://www.mtv.travel)

 Formulaire en ligne :

[www.mtv.travel/index.php?page=saisine-du-mediateur](http://www.mtv.travel/index.php?page=saisine-du-mediateur)

## 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

 [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.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 :

[www.ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/prm/2006\\_1107\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://www.ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/prm/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf)

# Protection des consommateurs en Europe



Centre Européen des Consommateurs France

Membre du réseau des  
Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net)

## Nous...

- vous informons sur vos droits de consommateur européen,
- vous assistons en cas de litige avec un professionnel établi dans un pays de l'Union européenne, en Islande ou en Norvège.

Ouverture des bureaux au public du mardi au jeudi,  
de 9h à 12h et de 13h à 17h.

Tel : 0049 7851/99 148-0

0 820 200 999 Service 0,12 €/min  
\* prix appel

E-Mail : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

Bahnhofsplatz 3  
77694 Kehl  
Allemagne

[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)



Cofinancé par  
l'Union européenne

### Partenaires financiers du Centre Européen de la Consommation :

Commission européenne, Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Ministère de l'Economie et des Finances, Conseil Régional d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, Ortenaukreis, Städte Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch und Offenburg.