



Connaître vos droits lorsque vous voyagez

Un guide simplifié des droits
des passagers aériens

ÉDITION 2023



Le contenu de ce guide

Quels sont les droits des passagers aériens ?	3
Ce à quoi vous avez droit	4
Nous vous expliquons les droits dont vous bénéficierez	6
Bagages perdus et endommagés	17
Une indemnisation et un remboursement ne sont pas la même chose	18
Les grèves de compagnies aériennes et vos droits	19
Protégez vos voyages avec AirHelp Plus	20
Demandez facilement une indemnisation	21
Pourquoi AirHelp ?	22



1 vol sur 4 est retardé.

C'est pour cela que connaître vos droits vous rapporte de l'argent.



« Quels sont les droits des passagers aériens ?

Plus simplement, ce sont les lois et les réglementations qui nous protègent tous lorsque nous prenons l'avion.

Nous voulons que vous compreniez vos droits et comment vous pouvez en bénéficier. Et nous voudrions vous aider lorsque vous subissez un retard de vol ou une annulation. »



Rosa Garcia

Conseiller juridique stratégique / Défenseur des droits des passagers aériens chez AirHelp

Ce à quoi vous avez droit

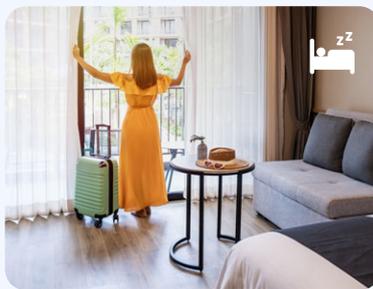
Assurez-vous d'obtenir une prise en charge et une indemnisation si votre vol est retardé ou annulé. Dans la plupart des cas, c'est la loi.



1

Nourriture et boissons

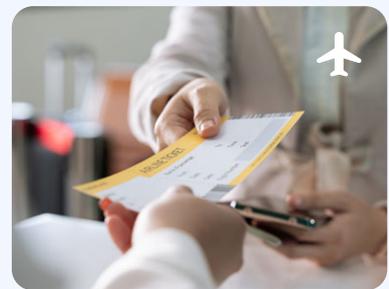
Après un retard de quelques heures.



2

Logement

Si votre vol est retardé au lendemain.



3

Un vol de remplacement

Si vous désirez encore voyager.

Parlons d'argent !



Indemnisation

Vérifiez si l'on vous doit une indemnisation sur airhelp.fr.



Remboursement

Si les changements faits par la compagnie aérienne signifient que vous ne pouvez pas voyager, vous avez droit à un vol de remplacement ou à un remboursement total de votre billet.



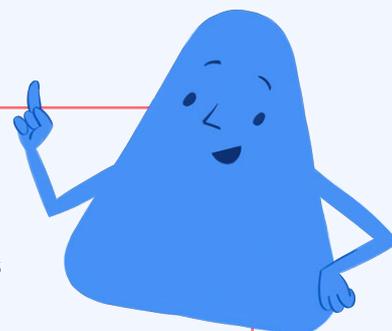
Le remboursement

Les frais essentiels que vous avez encourus à cause de cette perturbation devraient être remboursés.

Rassemblez des preuves pour renforcer votre demande d'indemnisation

- ✓ Demandez que la compagnie aérienne vous informe de la cause de la perturbation.
- ✓ Gardez les messages SMS, e-mails ou notifications envoyés par la compagnie aérienne.
- ✓ Prenez des photos de tout dépliant ou tableau d'information indiquant votre perturbation.
- ✓ Notez l'heure à laquelle vous avez atteint votre destination finale.
- ✓ Gardez précieusement votre carte d'embarquement (ainsi que les cartes d'embarquements des vols de remplacement).
- ✓ Gardez les reçus de tout ce que vous avez dû acheter.

i Les compagnies aériennes peuvent offrir des bons ou des miles aériens au lieu de rembourser le billet ou verser des indemnisations. Si vous signez une décharge ou acceptez un bon, vous pourriez renoncer à votre droit à l'indemnisation. N'acceptez donc rien à moins d'être certain(e) que l'accord est équitable.



Les droits des passagers aériens dont vous pouvez bénéficier. Promis !

Nous avons fait de notre mieux pour capter les parties les plus importantes de chaque loi.

Pour une explication détaillée, visitez airhelp.com/fr/droits-des-passagers-aeriens/.

Peu importe d'où vous venez, vos droits sont basés sur votre lieu de départ ou d'arrivée.





Europe CE 261

Règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil

Quels endroits dans le monde ?

Tous les vols au départ d'un aéroport de l'UE, ainsi que tous les vols atterrissant en UE ou assurés par une compagnie aérienne de l'UE. La Suisse, le Norvège et l'Islande sont également couverts.

Votre indemnisation



Retards

Plus de 3 heures

Jusqu'à 600 €



Annulations

Moins de 14 jours
précédent le vol

Jusqu'à 600 €



Embarquement refusé

Pour le surbooking

Jusqu'à 600 €



Changements de programme

Moins de 14 jours
précédent le vol

Jusqu'à 600 €



Correspondances ratées

Entraînant 3 heures de
retard à l'arrivée

Jusqu'à 600 €

 Pas d'indemnisation lorsque la perturbation est causée par des circonstances extraordinaires.

La prise en charge à laquelle vous avez droit



Vol de remplacement ou remboursement total

Dans tous les cas d'embarquement
refusé, d'annulation ou de
correspondance ratée.



Logement

Pour les vols retardés au lendemain. La
compagnie aérienne est tenue d'assurer
le transfert.



Communication

Deux appels téléphoniques, fax ou
e-mails.



Informations

Les passagers doivent être informés
de leurs droits.



Nourriture et boissons

Après quelques heures.

D'autres éléments pris en charge



Des passagers à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers

Les compagnies aériennes doivent donner la priorité au transport des passagers à mobilité réduite et des mineurs non accompagnés.



Surclassements et déclassements

Les passagers n'ont rien à déboursier en cas de surclassement par la compagnie aérienne. S'ils sont déclassés, les passagers doivent être remboursés jusqu'à 75 % du prix de leur billet.

UK 261

Le Règlement de 2019 sur les droits des passagers aériens et les licences des organisateurs de voyages aériens (amendement) (sortie de l'UE)

Quels endroits dans le monde ?

Tous les vols au départ d'un aéroport du Royaume-Uni et les vols vers le Royaume-Uni assurés par une compagnie aérienne britannique ou européenne. S'applique également aux vols à destination de l'UE assurés par une compagnie aérienne britannique.

Votre indemnisation



Retards

Plus de 3 heures

Jusqu'à 520 £



Annulations

Moins de 14 jours précédent le vol

Jusqu'à 520 £



Embarquement refusé

Pour le surbooking

Jusqu'à 520 £



Correspondances ratées

Entraînant 3 heures de retard à l'arrivée

Jusqu'à 520 £

i Pas d'indemnisation lorsque la perturbation est causée par des circonstances extraordinaires.

La prise en charge à laquelle vous avez droit



Vol de remplacement ou remboursement total

Dans tous les cas d'embarquement refusé, d'annulation ou de correspondance ratée.



Logement

Pour les vols retardés au lendemain. La compagnie aérienne est tenue d'assurer le transfert.



Communication

Deux appels téléphoniques, fax ou e-mails.



Informations

Les passagers doivent être informés de leurs droits.



Nourriture et boissons

Après quelques heures.

D'autres éléments pris en charge



Des passagers à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers

Les compagnies aériennes doivent donner la priorité au transport des passagers à mobilité réduite et des mineurs non accompagnés.



Surclassements et déclassements

Les passagers n'ont rien à déboursier en cas de surclassement par la compagnie aérienne. S'ils sont déclassés, les passagers doivent être remboursés jusqu'à 75 % du prix de leur billet.

Passagers SHY, Turquie

Règlement sur les droits des passagers aériens (SHY PASSENGER)

Quels endroits dans le monde ?

Tous les vols au départ d'un aéroport turc, ainsi que tous les vols atterrissant en Turquie assurés par une compagnie aérienne turque.

Votre indemnisation



Annulations

Moins de 14 jours précédant le vol

Jusqu'à 600 €*



Embarquement refusé

Pour le surbooking

Jusqu'à 600 €*

*L'indemnisation peut être versée en euros ou en livres turques.

i Pas d'indemnisation lorsque la perturbation est causée par des circonstances extraordinaires.

La prise en charge à laquelle vous avez droit



Vol de remplacement ou remboursement total

Dans tous les cas d'embarquement refusé, d'annulation ou de correspondance ratée.



Communication

Deux appels téléphoniques, fax ou e-mails.



Nourriture et boissons

Après quelques heures.



Logement

Pour les vols retardés au lendemain. La compagnie aérienne est tenue d'assurer le transfert.



Informations

Les passagers doivent être informés de leurs droits. Les embarquements refusés ou les annulations de vols doivent être confirmés par écrit.

D'autres éléments pris en charge



Des passagers à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers

Les compagnies aériennes doivent donner la priorité au transport des passagers à mobilité réduite et des mineurs non accompagnés.



Surclassements et déclassements

Les passagers n'ont rien à déboursier en cas de surclassement par la compagnie aérienne. S'ils sont déclassés, les passagers doivent être remboursés jusqu'à 75 % du prix de leur billet.



Changements de destination

La compagnie aérienne est responsable du transport des passagers vers la destination d'origine.

Canada APPR

Règlement sur la protection des passagers aériens de l'Office des transports du Canada

Quels endroits dans le monde ?

Tous les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada.

Votre indemnisation



Retards

Plus de 3 heures

Jusqu'à 1000 \$ CA



Annulations

Moins de 14 jours précédent le vol

Jusqu'à 1000 \$ CA



Embarquement refusé

Pour le surbooking

Jusqu'à 2400 \$ CA



Bagages

Remboursement pour les bagages retardés, perdus ou endommagés

Jusqu'à 2350 \$ CA

i Pas d'indemnisation lorsque la perturbation est causée par des circonstances extraordinaires.

La prise en charge à laquelle vous avez droit



Vol de remplacement

Dans tous les cas d'embarquement refusé, d'annulation ou de retard de plus de 3 heures.

Le remboursement est offert dans certains cas uniquement.



Logement*

Pour les vols retardés au lendemain. La compagnie aérienne est tenue d'assurer le transfert.



Communication*

Appel téléphonique ou accès au Wi-Fi pour envoyer des e-mails après 2 heures.



Informations

Les passagers doivent être informés de leurs droits et des causes de la perturbation de leur vol. Mises à jour du statut toutes les 30 minutes.



Nourriture et boissons*

Après 2 heures.

*Les compagnies aériennes ne sont pas tenues à offrir ces éléments pour les perturbations en dehors de leur contrôle, requises par souci de sécurité ou si elles vous en informent 12 heures à l'avance.

D'autres éléments pris en charge



Des retards sur le tarmac

Assure que les passagers puissent accéder librement aux toilettes, à la nourriture et aux boissons, et à la communication en cas d'embarquement retardé. Après 3 heures, les passagers doivent être autorisés à débarquer à moins qu'il y ait un empêchement.



Transport accessible

Assure que les personnes en situation de handicap puissent accéder au réseau de transport fédéral.



Placement des enfants

Les enfants de moins de 14 ans doivent être placés, à titre gratuit, auprès de leur parent ou de leur tuteur.

Brésil ANAC 400

Résolution n 400 de l'Agence nationale de l'aviation civile du Brésil

Quels endroits dans le monde ?

Tous les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Brésil.

Votre indemnisation



Retards

Plus de 2 heures

Jusqu'à 10 000 \$ R*



Annulations

Moins de 72 heures
précédent le vol

Jusqu'à 10 000 \$ R*



Embarquement refusé

Pour le surbooking

Jusqu'à 10 000 \$ R*



Changements de programme

Moins de 72 heures
précédent le vol

Jusqu'à 10 000 \$ R*



Correspondances ratées

Entraînant 2 heures de
retard à l'arrivée

Jusqu'à 10 000 \$ R*



Bagages

Remboursement pour
les bagages retardés,
perdus ou
endommagés

*Les montants ne sont pas déterminés par la loi, mais nous avons constaté que les passagers peuvent demander une indemnisation par le biais du Code de la consommation brésilien.



Pas d'indemnisation lorsque la perturbation est causée par des circonstances extraordinaires.

La prise en charge à laquelle vous avez droit



Vol de remplacement ou remboursement total

Dans tous les cas d'annulation, d'embarquement refusé, de changement d'horaire, de correspondance ratée ou de retard de plus de 4 heures.



Logement

Pour les vols retardés au lendemain.



Informations

Les passagers doivent être informés rapidement de la perturbation. Mises à jour toutes les 30 minutes.



Communication*

Appel téléphonique ou accès au Wi-Fi pour envoyer des e-mails après 1 heure.



Nourriture et boissons

Après 2 heures.

D'autres éléments pris en charge



Passagers avec des besoins supplémentaires

Les passagers de plus de 60 ans, les passagères enceintes ou allaitant, les passagers avec des nourrissons et les passagers à mobilité réduite ou souffrant d'une condition limitant leur autonomie doivent bénéficier de soins et d'assistance appropriés durant leur voyage ainsi que la priorité en cas de perturbations.



La loi américaine

Département américain des transports Protection des consommateurs dans le domaine de l'aviation

Quels endroits dans le monde ?

Tous les vols au départ des USA.

Votre indemnisation



Embarquement refusé

Pour le surbooking
Jusqu'à **1550 \$ US**



Bagages

Un remboursement pour les bagages retardés, perdus ou endommagés sur les vols intérieur
Jusqu'à **3800 \$ US**

i Pas d'indemnisation si votre embarquement est refusé pour raisons relatives à la sécurité.

La prise en charge à laquelle vous avez droit



Vol de remplacement ou remboursement total

Vous obtenez un vol de remplacement ou un remboursement en cas d'embarquement refusé.

Les compagnies aériennes peuvent offrir leur assistance aux passagers attendant leur vol, mais aucune loi fédérale ne l'exige.

D'autres éléments pris en charge



Des retards sur le tarmac

Si, après l'embarquement, le vol est retardé de 2 heures ou plus, les passagers ont libre accès aux toilettes et à l'assistance médicale et ont droit à la nourriture et aux boissons.

Les passagers doivent être autorisés à débarquer, sauf empêchement :

- Vols intérieurs : après 3 heures
- Vols internationaux : après 4 heures



Chine

Dispositions relatives à la gestion de la régularité des vols

Quels endroits dans le monde ?

Tous les vols en Chine, en plus des vols faisant escale ou au départ de la Chine.

Votre indemnisation



Retards

Plus de 4 heures

Jusqu'à 200 ¥*



Retards

Plus de 8 heures

Jusqu'à 400 ¥*

*Les montants et les conditions sont définis par les compagnies aériennes et diffèrent selon la compagnie. Certaines compagnies aériennes n'offrent pas d'indemnisation.

La prise en charge à laquelle vous avez droit



Nourriture et boissons*

Les compagnies aériennes réglementées sont obligées d'en fournir.



Logement*

Les compagnies aériennes réglementées sont obligées d'en fournir.



Informations

Les changements du statut du vol doivent être communiqués aux passagers en moins de 30 minutes.

*Pour les vols internationaux, les compagnies aériennes aideront les passagers à se procurer de la nourriture et un logement, mais elles en sont responsables uniquement si elles ont causé la perturbation.

D'autres éléments pris en charge



Les passagers à mobilité réduite et les enfants non-accompagnés

Ont la priorité.



Des retards sur le tarmac

Les passagers ont accès aux toilettes si le vol est retardé alors qu'ils sont à bord, ainsi que l'accès à la nourriture et à l'eau après 2 heures et le droit de débarquer après 3 heures.



Charte des passagers du ministère de l'Aviation civile

Quels endroits dans le monde ?

Tous les vols à destination, en provenance et à l'intérieur de l'Inde.

Votre indemnisation



Annulations

Moins de 24 heures précédent le vol

Jusqu'à 10 000 ₹



Embarquement refusé

Pour les retards de plus d'une heure à cause de surbooking

Jusqu'à 20 000 ₹



Correspondances ratées

Jusqu'à 10 000 ₹



Bagages

Remboursement pour les bagages retardés, perdus ou endommagés

Jusqu'à 20 000 ₹

i Pas d'indemnisation lorsque la perturbation est causée par des circonstances extraordinaires.

La prise en charge à laquelle vous avez droit



Vol de remplacement ou remboursement total

Dans tous les cas d'annulation, d'embarquement refusé ou de retard de plus de 6 heures.



Logement

Pour les vols retardés au lendemain. La compagnie aérienne est tenue d'assurer le transfert.



Nourriture et boissons

Après quelques heures et uniquement si le passager attend à l'aéroport.

D'autres éléments pris en charge



Passagers en situation de handicap

Ont la priorité.



Vols déroutés

Les passagers peuvent débarquer après 2 heures et des rafraîchissements doivent être offerts durant l'attente.

MC99 le monde entier

La Convention de Montréal de 1999

Quels endroits dans le monde ?

S'applique à tous les vols internationaux entre plus de 140 pays qui l'ont adoptée.

Votre indemnisation



Retards

Demander le remboursement des frais

Jusqu'à 7000 \$ US



Annulations

Demander le remboursement des frais

Jusqu'à 7000 \$ US



Bagages

Remboursement pour les bagages retardés, perdus ou endommagés

Jusqu'à 1700 \$ US

i Pas d'indemnisation si la compagnie aérienne peut prouver que la perturbation était hors de son contrôle et qu'elle a pris les dispositions raisonnables pour éviter la perturbation.

La prise en charge à laquelle vous avez droit

La Convention de Montréal permet aux passagers de présenter une demande d'indemnisation pour « dommages » mais n'inclut pas de dispositions sur quel type de prise en charge les compagnies aériennes sont obligées d'offrir.

D'autres éléments pris en charge



La responsabilité de la compagnie aérienne

La Convention de Montréal est destinée à être un traité universel qui régit la responsabilité des compagnies aériennes à travers le monde.



Fret

La Convention de Montréal ne couvre pas uniquement les passagers, elle couvre également le fret international.

“

« AirHelp m'a aidé à obtenir mon indemnisation en traitant directement avec la compagnie aérienne et en faisant tout à ma place. Honnêtement, je ne sais pas comment ils ont fait.

Tout ce que j'ai fait, c'est de leur donner mes informations de vol, le numéro de mon billet mes informations bancaires et c'est tout. Ils se sont occupés de tout le reste. »

**Iskra**

Paris ✈ Berlin , 6 heures de retard

A reçu une indemnisation de 390 €Vérifiez vos droits sur airhelp.fr.

Bagages perdus et endommagés

Si vos bagages sont perdus ou endommagés, ne paniquez pas !

La compagnie aérienne est habituellement dans l'obligation de résoudre la situation en vertu de la Convention de Montréal. Ceci couvre les droits de bagages sur les vols internationaux entre plus de 140 pays.



Allez directement au comptoir bagages !

1

Signalez le problème immédiatement

Rendez-vous au comptoir bagages, situé habituellement dans la zone de récupération des bagages.

2

Obtenez une Déclaration de sinistre (PIR)

Celle-ci est vraiment importante, ne quittez pas l'aéroport sans elle.

i Bon à savoir : Prenez des photos de votre bagage avant de le consigner. Conservez les reçus de vos objets de valeur, ainsi que de tous les articles de remplacement que vous avez dû acheter. Tout cela aide à renforcer votre demande d'indemnisation.

✓ Bagage endommagé

Les compagnies aériennes doivent réparer, remplacer ou payer pour tout dommage à votre bagage ou à son contenu. Vous devez soumettre votre demande d'indemnisation dans un délai de 7 jours après l'arrivée.

✓ Bagage retardé

Les compagnies aériennes doivent rembourser le coût des articles essentiels jusqu'à ce que votre bagage vous soit restitué. Soumettez vos demandes d'indemnisation dans un délai de 21 jours.

✓ Bagage perdu

Si votre bagage est déclaré perdu, les compagnies aériennes doivent payer la valeur de tout ce qu'elles ont égaré. Soumettez vos demandes d'indemnisations dans un délai de 2 ans.

Une limite de 1700 \$ US s'applique à toutes ces demandes d'indemnisation.



Une indemnisation et un remboursement ne sont pas la même chose

Indemnisation

De l'argent payé pour compenser un problème de vol ou une gêne occasionnée.

Remboursement

De l'argent qui vous est rendu pour un billet d'avion que vous avez payé mais que vous n'avez pas utilisé.

Des fois, vous avez droit aux deux.



Voici un exemple

→ Votre compagnie aérienne annule votre vol 3 jours avant le départ. Elle vous offre un nouveau, mais c'est 24 heures plus tard, trop tard pour le concert auquel vous alliez assister. Vous décidez de ne pas voyager.

👍 Ce à quoi vous avez droit

- ✓ Le remboursement pour le vol que vous n'avez pas pris
- ✓ Une indemnisation pour la gêne occasionnée

Il y a 3 façons de demander une indemnisation de vol

- ✓ Vous pouvez faire une demande d'indemnisation directement auprès de la compagnie aérienne.
- ✓ Vous pouvez engager un avocat pour vous représenter.
- ✓ **Il y a aussi la méthode facile. Laissez un spécialiste comme AirHelp s'occuper de tout.**

Les grèves de compagnies aériennes et vos droits

Quand les compagnies aériennes sont responsables de votre perturbation, elles sont dans l'obligation de verser une indemnisation.

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ✓ Les grèves des pilotes | ✗ Les grèves des sécuritaires à l'aéroport ou aux frontières |
| ✓ Les grèves des équipages de cabines | ✗ Les grèves des bagagistes |
| ✓ Les grèves des ingénieurs navigants | ✗ Les grèves du contrôle du trafic aérien |
| ✓ Les grèves du personnel aérien | ✗ Les grèves des groupes politiques |

Vous avez toujours le droit à une prise en charge et à un vol de remplacement lorsque le votre est perturbé.

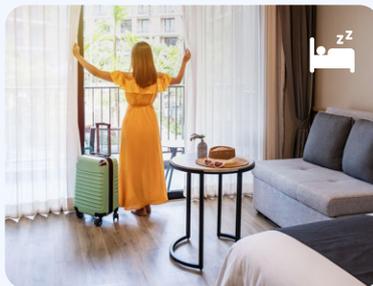
La plupart des droits du passager offrent :



1

Nourriture et boissons

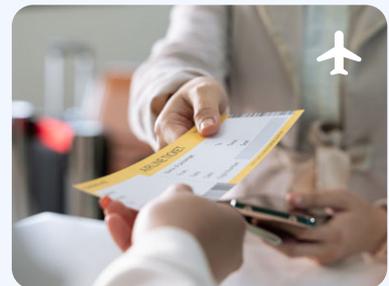
Après quelques heures



2

Logement

Si votre vol est retardé au lendemain



3

Un vol de remplacement

Jusqu'à votre destination (ou un remboursement)

i Nous nous battons pour vos droits !

Nous pensons qu'il est clair que les passagers méritent une indemnisation pour les perturbations causées par les grèves de personnel. Plusieurs compagnies aériennes ne sont pas d'accord. En 2021, nous avons obtenu une grande victoire pour les passagers de l'UE lorsque la Cour de Justice Européenne a convenu que les passagers ont droit à une indemnisation. Nous travaillons également sur le reste du monde.

Il y a une manière plus intelligente de voler. AirHelpPlus[▲]

Tout ce qu'il vous faut lorsque vos vols ne se déroulent pas comme prévu.

Ne payez aucun frais sur votre indemnisation

Chaque fois, vous conservez 100 % de l'indemnisation que nous obtenons pour vous.

100 € lorsque votre vol est perturbé

AirPayout vous obtient 100 € quelques jours après une perturbation, en plus d'une indemnisation.

150 € pour chaque bagage perdu ou retardé

Un versement rapide pour chaque bagage enregistré perdu ou retardé à l'arrivée.

Le confort d'un salon d'attente en cas de retards

Mettez-vous à l'aise et détendez-vous lors des retards et des annulations. Membres complets uniquement.

Des conseils d'expert quand vous en avez besoin

Notre équipe est là pour vous aider 24h/24, 7j/7 en 18 langues.



Après une pluie de perturbations vient le beau temps. **Devenez membre.**

Nous faisons le travail de demander une indemnisation, pour que vous n'ayez pas à le faire.

Nous sommes le leader mondial de l'indemnisation de vol.

À ce jour, nous avons aidé plus de 1,5 million de passagers à obtenir une compensation pour un vol retardé ou annulé.

✓ **Demande d'indemnisation facile**

Nous gérons votre demande d'indemnisation du début jusqu'à la fin, pour que vous n'ayez rien besoin de faire.

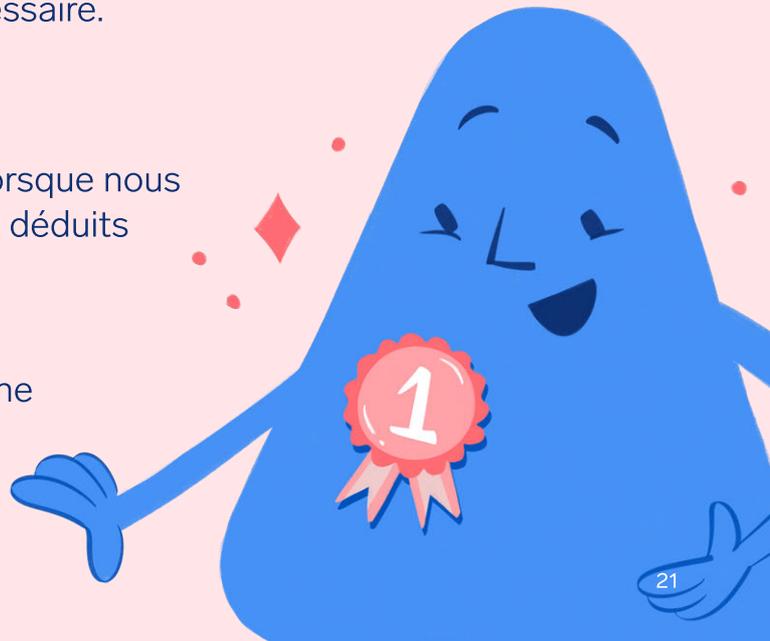
✓ **Nous nous battons pour vos droits**

Notre réseau d'avocats spécialisés est le plus vaste du monde et peut porter votre réclamation devant la cour si nécessaire.

✓ **Pas de gain, pas de frais**

Vous ne payez d'honoraires que lorsque nous réussissons et les honoraires sont déduits de votre indemnisation.

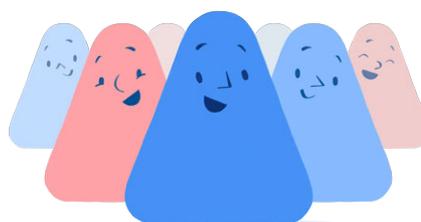
Vérifiez si nous pouvons vous obtenir une indemnisation sur **airhelp.fr**



Pourquoi choisir AirHelp ?



1,5 million de passagers ont reçu une indemnisation



Une équipe internationale de plus de 350 personnes disponible pour vous aider 24h/7j



112 000 avis 5 étoiles



10 ans d'expérience



Disponible mondialement en 18 langues



Facile et sans tracas

AirHelp. Là pour vous aider.

