

AirHelp

N°1 de l'indemnisation

Guide des droits des passagers aériens

ÉDITION 2024



Contenu

Quels sont les droits des passagers aériens ?	3
Tout sur l'indemnisation	4
Les grèves	9
La différence entre une indemnisation et un remboursement	11
Et les bagages ?	13
Puis-je protéger mes vols à venir ?	17
Dites moi tout sur les réglementations dans le monde	19



Rosa Garcia

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

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 ?

En d'autres termes, 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. »

Ce à quoi vous **avez** droit

Vous devez bénéficier d'une prise en charge et d'une indemnisation lorsque votre vol est retardé ou annulé. Dans la plupart des cas, c'est la loi.

Nous nous assurons que vous êtes pris(e) en charge



Nourriture et boissons

Après un retard de quelques heures



Logement

Si vous êtes retardé(e) toute une nuit



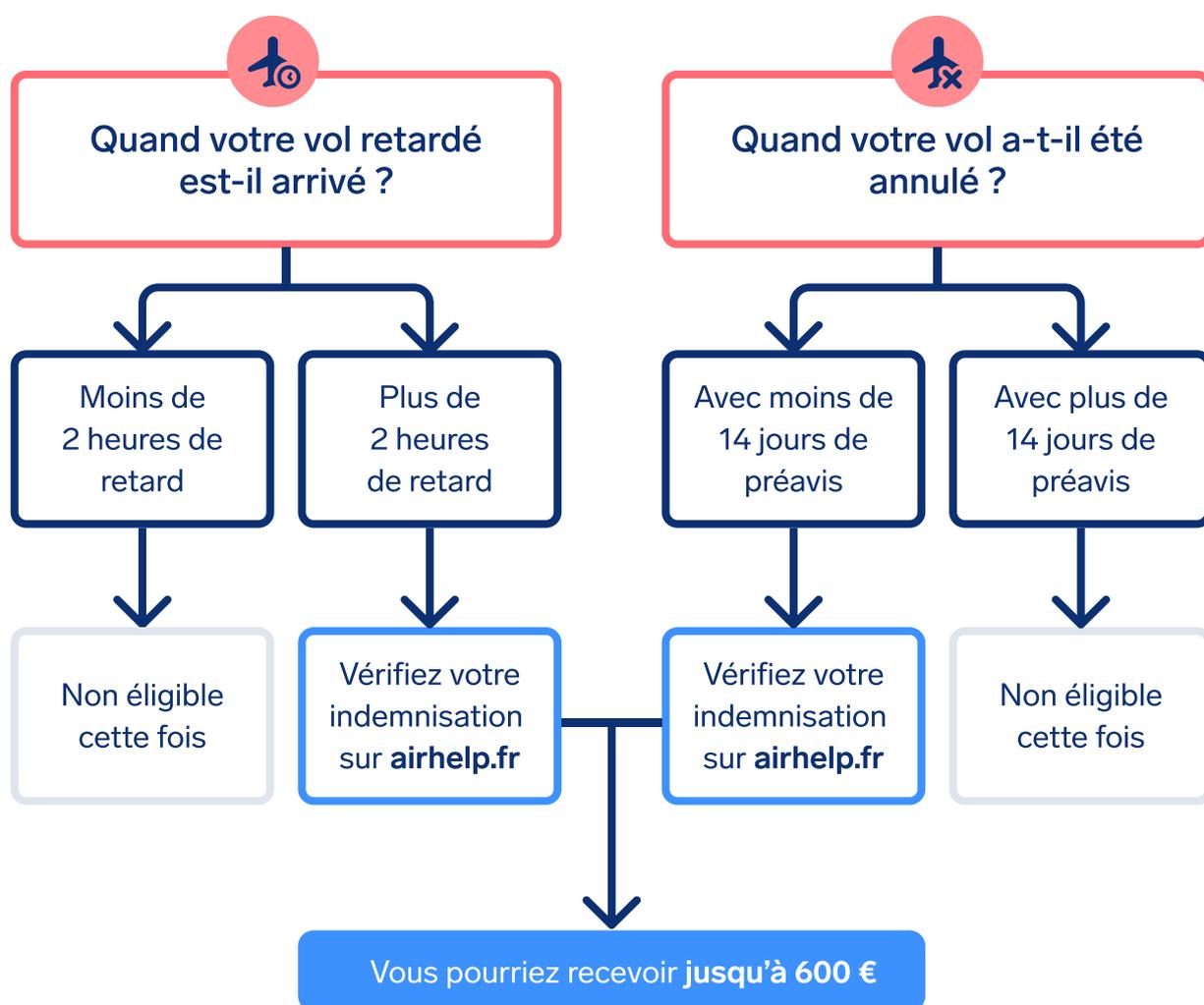
Un vol de remplacement

Si vous souhaitez encore voyager

Vous avez peut-être droit à une indemnisation financière !

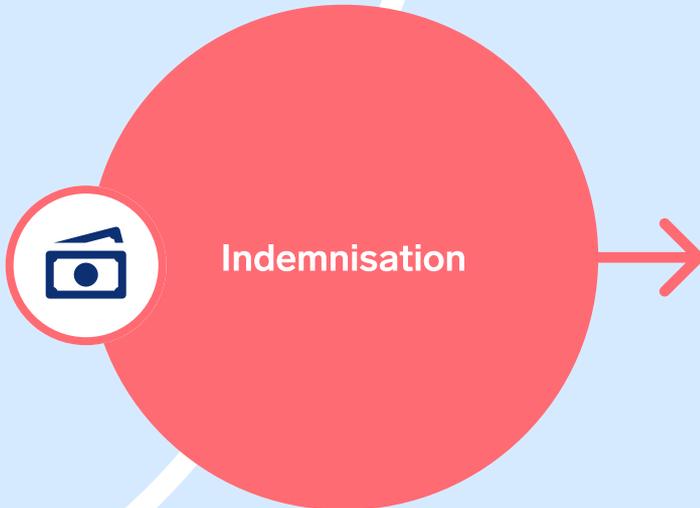
Comment vérifier mon éligibilité pour recevoir une indemnisation ?

La compagnie aérienne peut vous devoir une indemnisation pour le désagrément causé par le retard ou l'annulation, selon le moment où la perturbation a eu lieu.

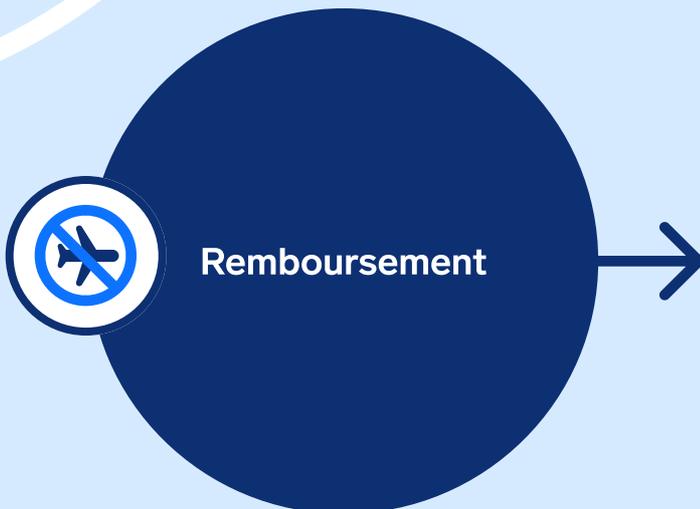


AirHelp vérifie de nombreuses lois à travers le monde afin de confirmer si vous avez droit à une indemnisation.

Parlons d'argent !



Découvrez si on vous doit
une **indemnisation** sur
airhelp.fr



Si les changements
concernant votre vol
impliquent que vous ne
pouvez pas voyager,
**vous avez droit à un vol
de remplacement ou au
remboursement intégral
de votre billet.**



Les **dépenses de première
nécessité** encourues à cause
de cette perturbation
devraient être remboursés.

Rassemblez des preuves pour renforcer votre demande d'indemnisation

- Gardez **tous les messages SMS, les e-mails ou les notifications** envoyés par la compagnie aérienne.
- Gardez votre **carte d'embarquement** (ainsi que les cartes d'embarquements des vols de remplacement).
- 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 les justificatifs** de paiement de tout ce que vous avez dû acheter.
- Demandez que la compagnie aérienne vous informe de la **cause de la perturbation**.

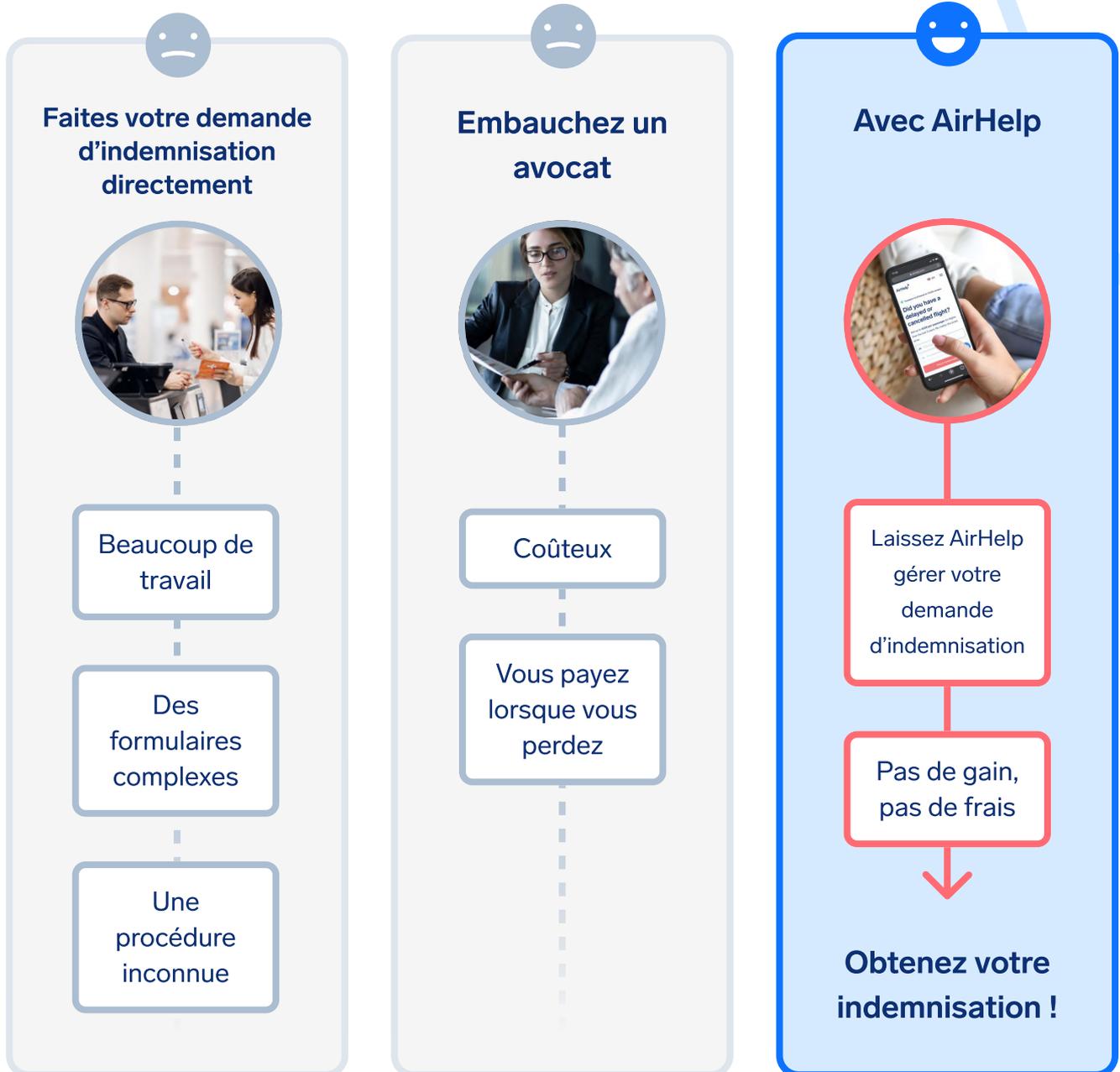


N'acceptez pas de bons d'achat à moins d'être réellement satisfait de ce que l'on vous propose.



Les compagnies aériennes peuvent vous offrir des bons ou des miles lorsqu'elles sont supposées vous offrir de l'argent. Il faut toujours demander une indemnisation en argent.

3 manières d'obtenir une indemnisation



AirHelp a le score Excellent sur Trustpilot, avec plus de 180 000 avis.





Vous pouvez faire une demande d'indemnisation pour **les grèves du personnel naviguant de la compagnie aérienne.**

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

La compagnie aérienne doit vous prendre en charge lors d'une grève.

Ceci inclut, en principe :

1

Nourriture et boissons

Après quelques heures

2

Logement

Si vous êtes retardé(e) toute une nuit

3

Un vol de remplacement

Vers votre destination (ou un remboursement)

!

Nous avons estimé que les **passagers méritaient une indemnisation pour les retards et les annulations provoqués par les grèves du personnel navigant**. En 2021, la Cour de justice de l'Union européenne nous a donné raison.

C'était une grande victoire pour nous et pour les droits des passagers !

Une indemnisation et un remboursement ne sont pas la même chose

Des fois, vous avez droit aux deux.

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.

Voici un exemple

Que s'est-il passé ?

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.



Vous avez droit à

Le remboursement pour le vol que vous n'avez pas pris.



Une indemnisation pour la gêne occasionnée.



Cindy · Los Angeles ✈️ Paris, 5h de retard

A reçu une indemnisation de 390 €

« Nous ne connaissons pas toujours nos droits. Mais AirHelp est là pour nous aider. »



Daniela · Munich ✈️ Barcelone, vol annulé

A reçu une indemnisation de 325 €

« Je les recommande. Tout le processus était simple. »



Gregory · Milan ✈️ Houston, une correspondance ratée

A reçu une indemnisation de 390 €

« Merci, airhelp.com. Vous m'avez vraiment empêché de me prendre la tête. »



Nous avons un très bon taux de succès et 2,3 millions de clients ont reçu une indemnisation !

Bagages perdus et endommagés

Si vos bagages sont perdus ou endommagés, il faut vous procurer une
Déclaration de sinistre !

En principe, la compagnie aérienne est obligée de corriger la situation suite
à la **Convention de Montréal**. Ceci couvre les droits de bagages sur les vols
internationaux entre **plus de 140 pays**.

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.

Vous pouvez obtenir jusqu'à 1400 € pour :

des bagages endommagés

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.

des bagages retardés

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.

des bagages perdus

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.



Bon à savoir : Prenez des photos de vos bagages avant de les enregistrer. 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.



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.

Nous avons aidé plus de
2,3 millions de passagers à obtenir
une indemnisation dans l'UE et au-
delà.

Et 6,5 millions d'autres passagers
ont protégé leurs voyages avec
AirHelp+.





La demande d'indemnisation intelligente

Notre technologie rend la demande d'indemnisation plus facile et augmente vos chances d'obtenir satisfaction.



Nous nous battons pour vos droits

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



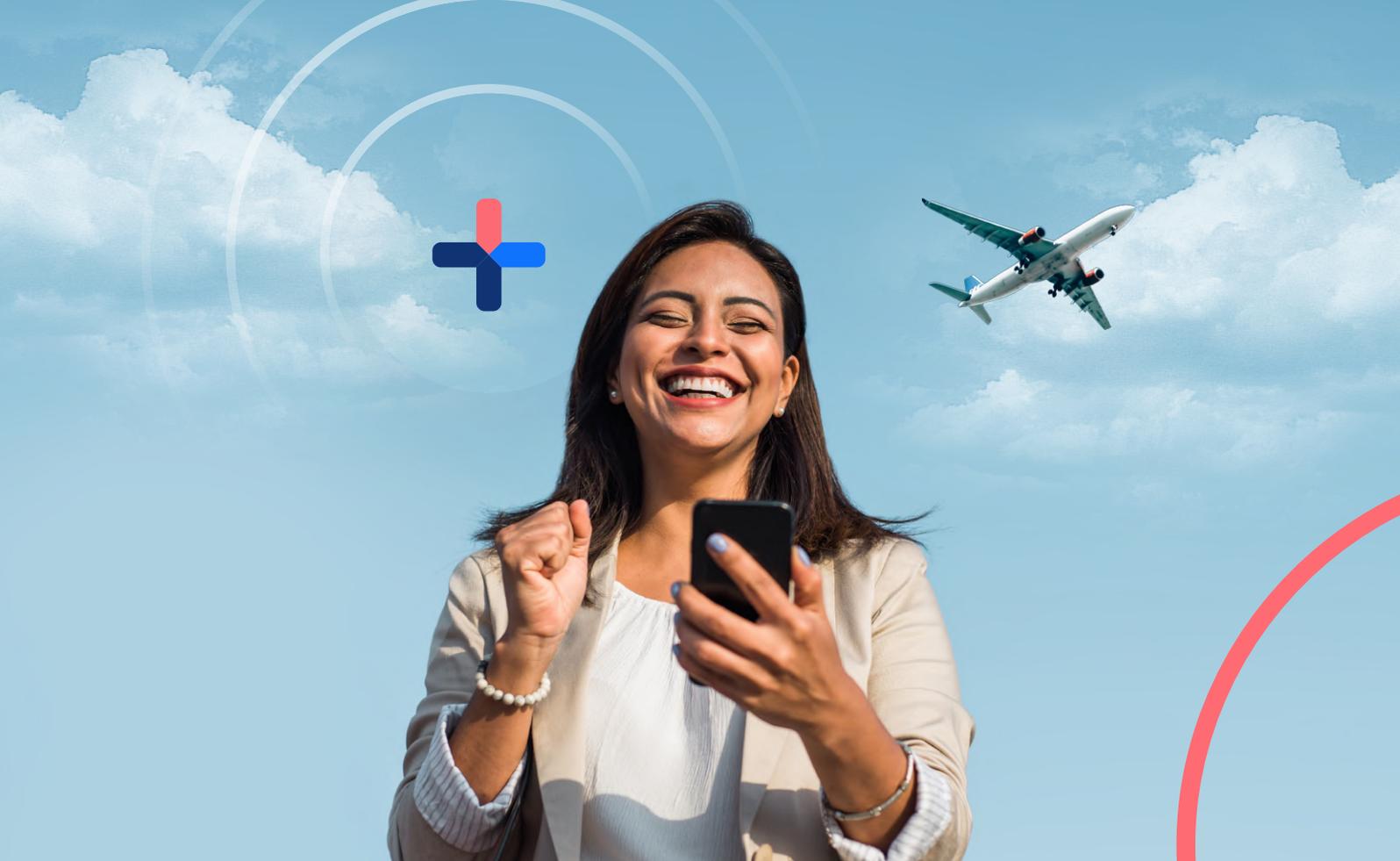
Pas de gain, pas de frais

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

Notre équipe obtient des indemnisations pour les passagers **dans l'UE et dans le monde entier.**





Détendez-vous. L'abonnement AirHelp+ protège vos voyages.

Aucun frais déduits de vos indemnisations | Assurance en cas de perturbation | Versements rapides de 100 € | Assurance bagage | Accès aux salons d'attente | Assistance dédiée 24h/24, 7j/7



6,5 millions de passagers ont
choisi de voyager protégés avec
AirHelp+



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**

Obtenez 100 € seulement
quelques jours après votre
perturbation avec l'assurance
AirPayout.



100 € **pour un bagage** **perdu ou retardé**

Recevez 100 € rapidement
quand votre bagage est perdu
ou retardé avec l'Assurance
AirLuggage.



Le confort d'un salon d'attente **lors des retards**

Détendez-vous au calme si
votre vol est retardé de plus
d'1 heure ou annulé juste
avant.



Assistance dédiée **24h/24, 7j/7**

Bénéficiez d'une assistance en
priorité de la part de nos
spécialistes en voyages
aériens.



Avantages **de voyage**

Infos sur votre vol, réductions
sur des cartes eSIM, locations
de voiture et encore plus.

[Devenez membre](#)

Les droits des passagers aériens dont vous pouvez bénéficier.

Promis !

Nous avons fait de notre mieux pour extraire les informations les plus importantes de chaque réglementation.

Pour plus d'informations, visitez le site airhelp.fr.

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



Quels endroits dans le monde ?

Les vols à destination, en provenance et à l'intérieur de l'Europe.

Votre indemnisation



Retards

Plus de 3 heures

Jusqu'à 600 €



Annulations

Moins de 14 jours
précèdent le vol

Jusqu'à 600 €



Embarquement refusé

Pour le surbooking

Jusqu'à 600 €



Changements de programme

Moins de 14 jours
précèdent 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 de jusqu'à 75 % du prix de leur billet.

Royaume-Uni – 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 ?

Les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Royaume-Uni.

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 £

 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 de jusqu'à 75 % du prix de leur billet.

Réglementation des États-Unis

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

Dans tous les cas d'embarquement refusé, d'annulation et de changements importants au vol, y compris les retards.

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.

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.

Turquie - Passager SHY

Règlement sur les droits des passagers aériens (SHY PASSENGER)

Quels endroits dans le monde ?

Les vols à destination, en provenance et à l'intérieur de la Turquie.

Votre indemnisation



Annulations

Moins de 14 jours
précédent le vol

Jusqu'à 600 €*



Embarquement refusé

Pour le surbooking

Jusqu'à 600 €*

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



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. Les embarquements
refusés ou les annulations de vols
doivent être confirmés par écrit.



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 de 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.

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 BRL*



Annulations

Moins de 72 heures
précédent le vol

Jusqu'à 10 000 BRL*



Embarquement refusé

Pour le surbooking

Jusqu'à 10 000 BRL*



Changements de programme

Moins de 72 heures
précédent le vol

Jusqu'à 10 000 BRL*



Correspondances ratées

Entraînant 2 heures de
retard à l'arrivée

Jusqu'à 10 000 BRL*



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



Des passagers à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers

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.



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



Des passagers à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers

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.

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 ₹



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 une perturbation qui dure 2 heures, et uniquement si le passager attend à l'aéroport.

D'autres éléments pris en charge



Des passagers à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers

Ont la priorité.



Changements de destination

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



Arabie Saoudite

Règlement sur la protection des droits des passagers de l'Autorité générale de l'aviation civile

Quels endroits dans le monde ?

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

Votre indemnisation



Retards

Plus de 3 heures

Jusqu'à 180 €



Annulations

Moins de 60 jours
précédent le vol

Jusqu'à 150 % du prix du
billet



Embarquement refusé

Pour le surbooking

Jusqu'à 200 % du prix du
billet



Changements de programme

Plus de 3 heures

Jusqu'à 180 €



Escales supplémentaires

Non affichées dans la
réservation

Jusqu'à 120 €



Bagages

Remboursement pour les
bagages retardés,
perdus ou endommagés

Jusqu'à 1400 €



Pas d'indemnisation lorsque la perturbation est causée par des circonstances de force majeure.

La prise en charge à laquelle vous avez droit



Vol de remplacement ou remboursement total

Dans tous les cas d'embarquement
refusé et d'annulation.

Le remboursement pour les retards de
plus de 2 heures et des retards sur le
tarmac de plus de 3 heures si un
passager n'a plus envie de voyager.



Logement

Pour les retards de plus de 6 heures.



Informations

Les passagers doivent être informés
rapidement d'une perturbation, et
informés concernant l'indemnisation et
la prise en charge auxquelles ils ont
droit.



Nourriture et boissons

Nourriture et boissons pour les retards
de plus d'une heure. Repas pour les
retards de plus de 3 heures.

D'autres éléments pris en charge



Des passagers à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers

Ces passagers bénéficient d'une protection supplémentaire en cas d'embarquement refusé et d'une priorité lors des retards sur le tarmac.



Des retards sur le tarmac

Les passagers doivent avoir libre accès aux toilettes, à une ventilation et une climatisation adéquates, à la nourriture, aux boissons et à la communication. Après 3 heures, les passagers sont autorisés à débarquer à moins qu'il y ait un empêchement.



Déclassés

Si un passager est déclassé, il doit recevoir un remboursement de la différence du tarif, plus 50 % du montant en guise d'indemnisation. Si le déclassé n'est pas accepté, le passager reçoit un remboursement intégral, ainsi que 200 % du prix du billet en guise d'indemnisation.



Le monde entier – MC99

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

Demandez le
remboursement des frais

Jusqu'à 7000 \$ US



Annulations

Demandez le
remboursement des frais

Jusqu'à 7000 \$ US



Bagages

Remboursement pour les
bagages retardés,
perdus ou endommagés

Jusqu'à 1700 \$ US



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.



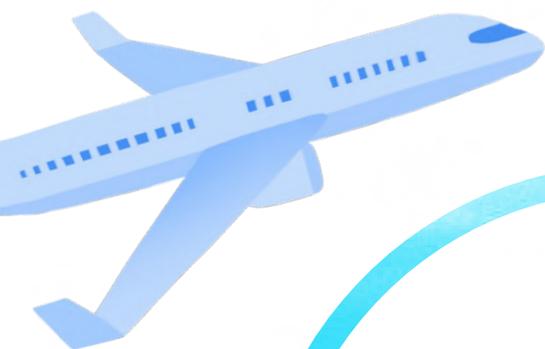
Fret

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

AirHelp 

Bon voyage !

**Nous sommes là
pour vous aider
quand vous en avez
besoin.**



airhelp.fr

Copyright © AirHelp 2024. Les prix et les chiffres sont corrects à la date de publication.