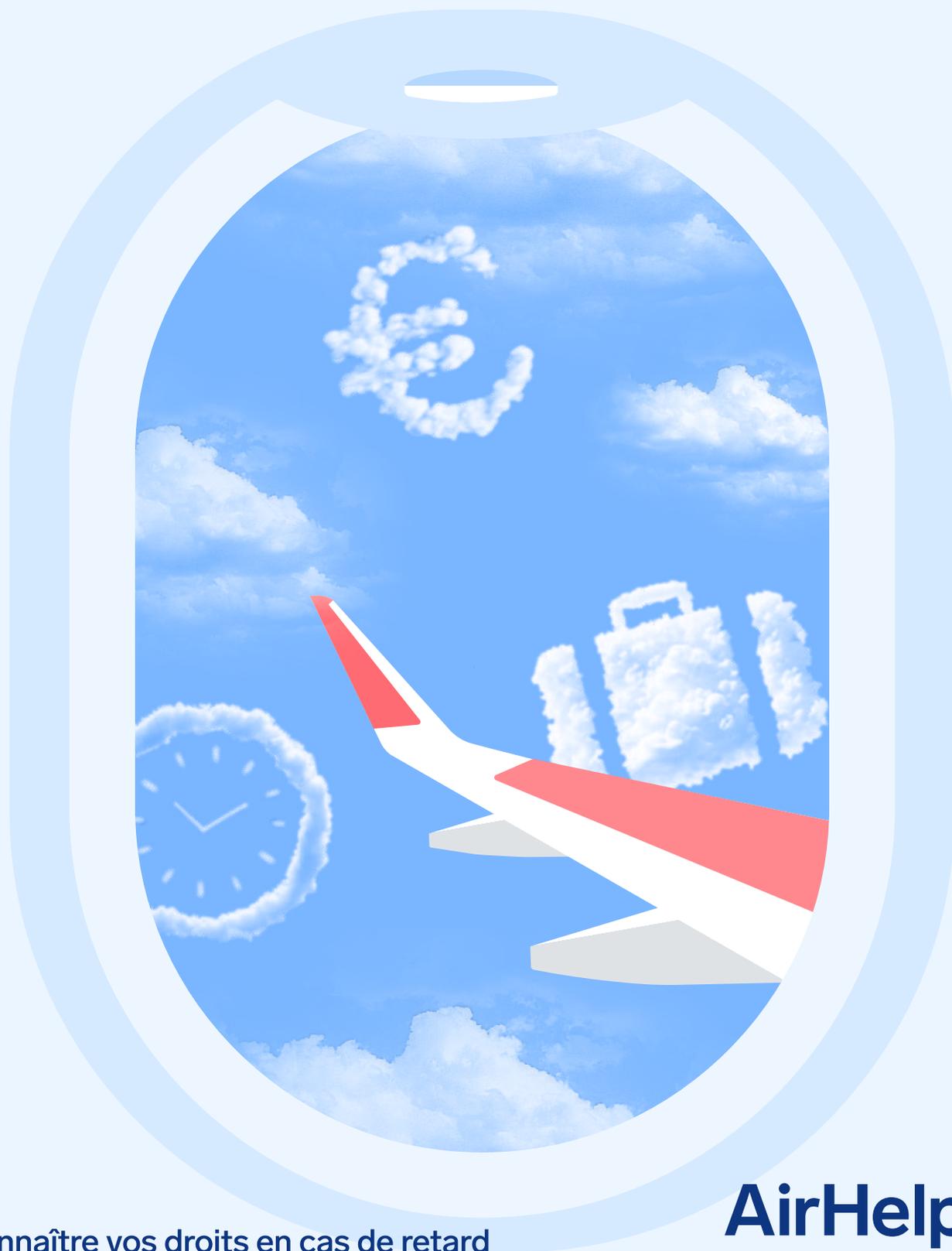


Guide des droits des passagers aériens

Édition 2025



Connaître vos droits en cas de retard
ou d'annulation de vol.

AirHelp
N°1 de l'indemnisation

Sommaire

| | | |
|--|--|----|
|  | Vos droits lorsque votre vol est retardé | 3 |
|  | Ce à quoi vous avez droit | 4 |
|  | Les indemnisations dans le monde | 5 |
|  | Ce qu'il vous faut pour demander une indemnisation | 6 |
|  | Pourquoi AirHelp ? | 7 |
|  | Indemnisations et remboursements | 8 |
|  | Quelles grèves ouvrent droit à une indemnisation ? | 9 |
|  | L'indemnisation pour bagages perdus ou retardés | 10 |
|  | Les droits des personnes en situation de handicap ou avec des besoins particuliers | 11 |
|  | Présentation de AirHelp+ | 12 |
|  | Détail des réglementations dans le monde | 13 |



Votre vol a été retardé ou annulé ?

Quels sont vos droits ? À quoi pouvez-vous prétendre ?

Nourriture et boissons



Après un retard de quelques heures

Logement



Si votre vol est retardé au lendemain

Vol de remplacement



Si vous désirez encore voyager

Jusqu'à 600 € d'indemnisation



Si la compagnie est responsable de la perturbation

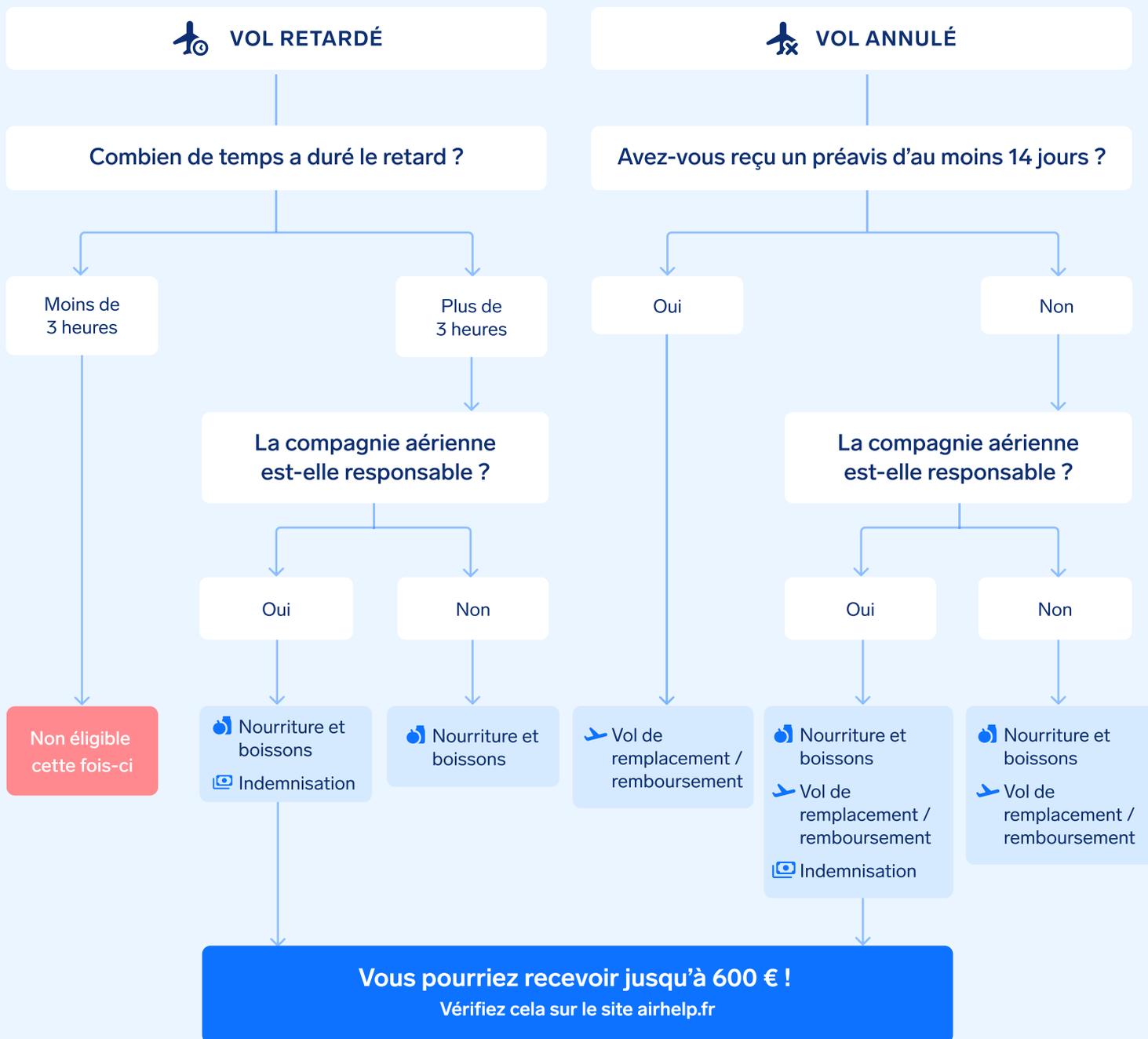


Demandez toujours de l'aide et des informations à la compagnie aérienne



Ce à quoi vous avez droit

Aperçu de vos droits selon la réglementation européenne.



Vous pouvez également obtenir une indemnisation pour le **surbooking** et les **grèves**. Et si vous voyagez avec **d'autres personnes, des amis, des collègues ou des enfants**, ils sont également éligibles !



Les indemnisations dans le monde

Le montant que vous doit la compagnie aérienne dépend de plusieurs facteurs.

Votre aéroport de destination et d'origine

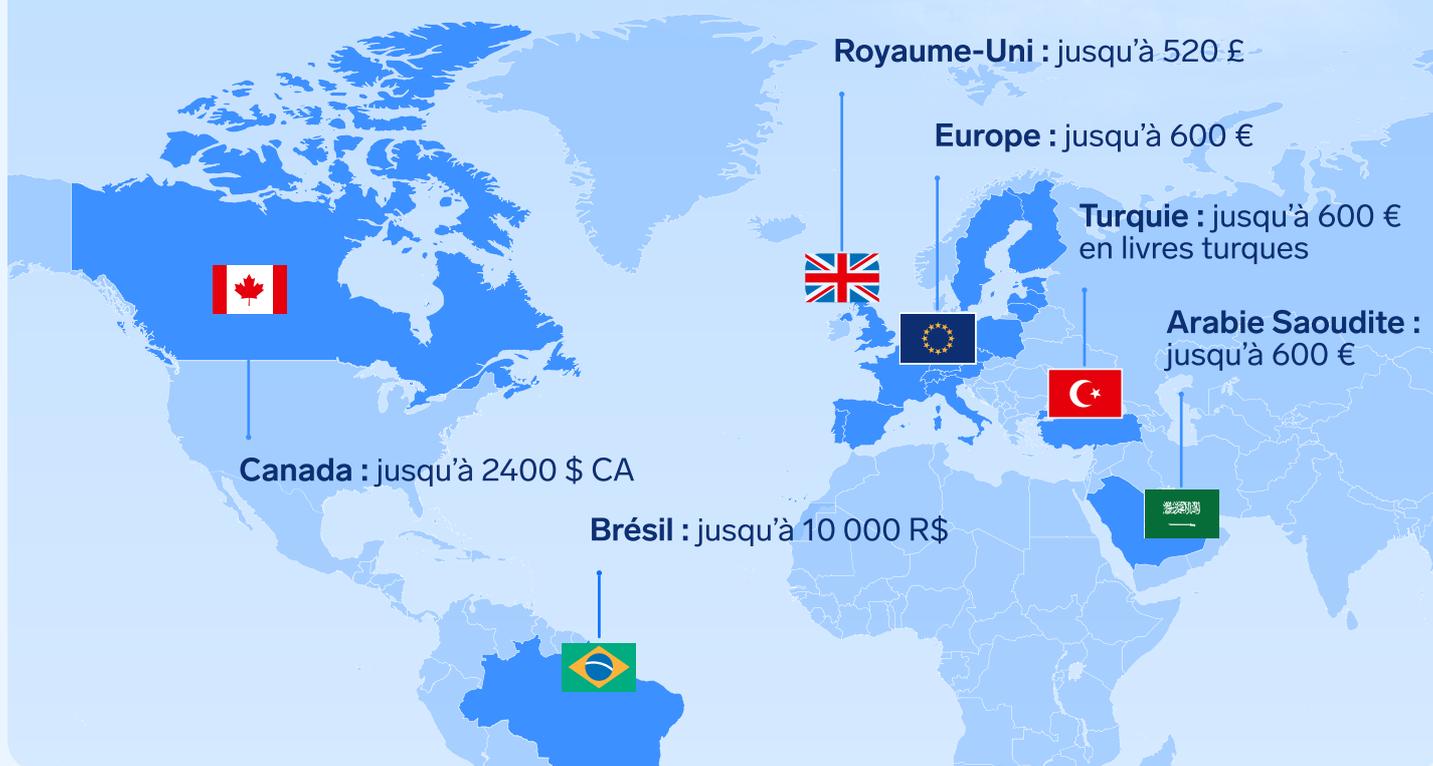
Le degré d'importance du retard

Si la compagnie aérienne est responsable ou pas

Le délai de préavis

Les droits qui s'appliquent à votre vol

Les principales réglementations qui offrent une indemnisation



 Nous nous battons pour l'amélioration des réglementations à travers le monde



Ce qu'il vous faut pour demander une indemnisation

Les éléments indispensables



- Carte d'embarquement**
Conservez votre carte d'embarquement (ainsi que celles des vols de remplacement).

- Confirmation de réservation**
Conservez l'e-mail ou le reçu de votre réservation comme preuve de celle-ci.

Ce que vous pouvez faire pour renforcer votre demande d'indemnisation

- Renseignez-vous sur les raisons de la perturbation de votre vol
- Conservez les reçus des dépenses supplémentaires
- Notez l'heure d'arrivée à destination de votre vol
- Conservez tout e-mail ou notification de la compagnie aérienne
- Photographiez le tableau d'affichage des vols

Les compagnies aériennes peuvent offrir des bons ou des miles aériens à la place d'une indemnisation.

N'acceptez pas de bons à moins d'être certain(e) que l'accord est équitable.



Pourquoi AirHelp ?

Une demande d'indemnisation avec AirHelp est plus facile et évite des démarches compliquées.

Comment ça marche

1

Une demande en
2 minutes

Nous faisons en sorte que
tout soit rapide, facile et
sécurisé.

2

Nous nous
occupons de tout

Nous monterons un dossier
solide et négocierons avec la
compagnie aérienne pour
que vous n'ayez pas à le faire.

3

Vous obtenez une
indemnisation

La compagnie aérienne
nous paie et nous vous
faisons directement un
virement sur votre compte.

😊 **Nous ne sommes payés que lorsque
vous êtes indemnisé(e)**

Nos frais standards de 35 % sont défalqués de votre
indemnisation uniquement si vous avez gain de cause.

Vous n'aurez jamais à les payer directement



Indemnisations et remboursements



Indemnisation

De l'argent versé pour compenser un problème de vol et une gêne occasionnée. Vérifiez ce qui vous est dû sur le site airhelp.fr



Remboursement (billet)

De l'argent qui vous est rendu pour un billet d'avion que vous avez payé mais que vous n'avez pas utilisé. Si vous souhaitez toujours voyager, vous pouvez prendre un vol de remplacement. Contactez directement la compagnie aérienne pour un remboursement.



Remboursement (dépenses)

De l'argent qui vous est rendu pour les dépenses essentielles encourues suite à la perturbation.

Ceci comprend la nourriture, les vêtements, les médicaments et d'autres nécessités.



Une indemnisation et un remboursement ne sont pas la même chose.
Parfois, vous avez droit aux deux !



Quelles grèves ouvrent droit à une indemnisation ?

Selon le motif de grève, vous pouvez être éligible ou non pour recevoir une indemnisation. Voici un détaillé de tous les motifs potentiels.

Éligibles

Grèves des pilotes 

Grèves des équipages de cabine 

Grèves des mécaniciens navigants 

Grèves du personnel navigant 

Grèves de la sécurité de l'aéroport ou des frontières 

Grèves des bagagistes 

Grèves des contrôleurs aérien 

Grèves du personnel non-navigant 

Non éligibles



L'indemnisation pour bagages perdus ou retardés

Vous pouvez obtenir jusqu'à

1900 €

La compagnie aérienne est généralement dans l'obligation de résoudre la situation en vertu de la Convention de Montréal, reconnue dans plus de 140 pays.

Pour quels motifs pouvez-vous faire une demande d'indemnisation ?



Bagage endommagé

Les compagnies doivent réparer, remplacer ou payer pour les dommages causés. Faites la demande sous 7 jours.



Bagage retardé

Remboursement des achats indispensables. Faites la demande sous 21 jours.



Bagage perdu

Indemnisation pour le contenu. Faites la demande sous 2 ans.

La démarche à suivre

- 1** Signalez immédiatement le problème au comptoir des bagages.
- 2** Obtenez une **Déclaration de sinistre (PIR)**. Elle est vraiment importante, alors ne quittez pas l'aéroport sans elle.
- 3** **Conservez les reçus** des articles achetés suite à un retard de bagages.





Les droits des personnes en situation de handicap ou avec des besoins particuliers



Vos droits sont protégés par des lois qui varient selon le pays, mais qui ont pour objectif d'assurer la possibilité de voyager facilement et dignement.

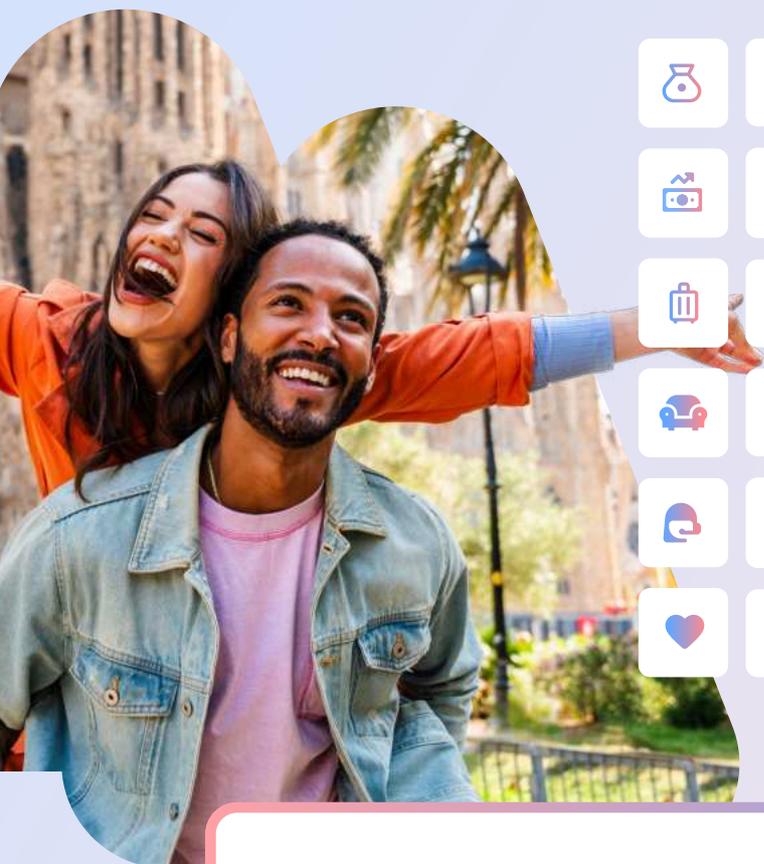
Certaines lois définissent des normes d'accessibilité pour les aéroports et les avions, tandis que d'autres vous garantissent le droit à l'assistance dont vous avez besoin lorsque vous voyagez.

En général, les lois vous donnent droit à une assistance spéciale, qu'il s'agisse d'une assistance en fauteuil roulant ou d'autres formes d'aide à la mobilité, ou à l'accueil des passagers aériens accompagnés d'un chien d'assistance.

Contactez votre compagnie aérienne ou l'aéroport bien avant votre vol afin de lui demander de prévoir une assistance spéciale.

Pour plus d'informations : airhelp.fr

Détendez-vous. AirHelp+ protège vos voyages.



Obtenez jusqu'à 600 € en indemnisation et sans frais de gestion



Versements rapides de 100 € des assurances pour des vols perturbés



Versements rapides de 100 € des assurances pour bagages perdus ou retardés



Le confort d'un salon d'attente pour les retards de plus d'une heure



Une assistance dédiée 24h/24, 7j/7



Des supers remises et avantages sur vos voyages

- ✓ **Grand voyageur ?** Protégez 9 voyages avec **AirHelp+ Pro**
- ✓ **Vous partez souvent en vacances ?** Protégez 3 voyages avec **AirHelp+ Smart**



Plus de 9 millions de passagers ont déjà choisi de voyager avec AirHelp+. Rejoignez-les dès aujourd'hui.

Devenez membre



Détail des réglementations dans le monde

Vous voulez plus de précisions ?
Consultez les réglementations qui s'appliquent à vos vols.



Europe – CE 261

Règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'UE

Vous pouvez obtenir jusqu'à 600 € en indemnisation pour les vols à destination, en provenance ou à l'intérieur de l'UE



Retards

Plus de 3 heures



Embarquement refusé

Pour cause de surbooking



Correspondances ratées

Entraînant un retard de 3 heures à l'arrivée



Annulations

Moins de 14 jours avant le vol



Modifications de l'horaire

Moins de 14 jours avant le vol

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.



Un logement et le transfert pour les vols retardés au lendemain



Les passagers doivent être informés de leurs droits



Deux appels téléphoniques ou e-mails



De la nourriture et des boissons après quelques heures



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)

Jusqu'à 520 £ pour les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Royaume-Uni



Retards

Plus de 3 heures



Annulations

Moins de 14 jours avant le vol



Embarquement refusé

Pour cause de surbooking



Correspondances ratées

Entraînant 3 heures de retard à l'arrivée

 **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.



Un logement et le transfert pour les vols retardés au lendemain



Les passagers doivent être informés de leurs droits



Deux appels téléphoniques ou e-mails



De la nourriture et des boissons après quelques heures

Des indemnités pour les vols à destination, en provenance et à l'intérieur des États-Unis

Embarquement refusé

Moins de 14 jours avant le vol

Jusqu'à 2150 US\$

Bagages

Jusqu'à 4700 US\$

 **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 et de changements importants au vol, y compris les retards.

Retards sur le tarmac

Les passagers qui attendent à bord de l'avion pendant plus de 2 heures doivent avoir un accès libre aux toilettes; à une assistance médicale, ainsi qu'à la nourriture et aux boissons, avec le droit de débarquer, sauf raison valable de ne pas le faire, après 3 heures sur les vols intérieurs et après 4 heures sur les vols internationaux.

Assistance supplémentaire

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

Des indemnisations pour les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada

Retards

Plus de 3 heures

Jusqu'à 1000 \$ CA

Annulations

Moins de 14 jours avant le vol

Jusqu'à 1000 \$ CA

Embarquement refusé

Pour cause de surbooking

Jusqu'à 2400 \$ CA

Bagages

Remboursement pour les bagages retardés, perdus ou endommagés

Jusqu'à 2800 \$ CA

 **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. Les **remboursements** sont proposés dans certaines situations uniquement.

Retards sur le tarmac

Les passagers doivent avoir accès aux toilettes, aux appels téléphoniques, à la nourriture et aux boissons pendant leur attente sur le tarmac. Après 3 heures, ils sont autorisés à débarquer à moins d'un empêchement.

Un logement et le transfert pour les vols retardés au lendemain*

Un appel téléphonique ou l'accès au Wi-Fi pour envoyer des e-mails après 2 heures*

Les passagers doivent être informés de leurs droits

Mises à jour du statut du vol toutes les 30 minutes.

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

De la nourriture et des 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.



Turquie – SHY PASSENGER

Règlement sur les droits des passagers aériens (SHY PASSENGER)

Jusqu'à 600 €* pour les vols à destination, en provenance et à l'intérieur de la Turquie

Retards

Plus de 3 heures

Annulations

Moins de 14 jours avant le vol

Embarquement refusé

Pour cause de surbooking

 **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.

Un logement et le transfert pour les vols retardés au lendemain

Les passagers doivent être informés de leurs droits

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

Changements de destination

Les compagnies aériennes doivent transporter les passagers à leur destination; initiale.

De la nourriture et des boissons après quelques heures

Deux appels téléphoniques ou e-mails

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



Chine

Dispositions relatives à la gestion de la régularité des vols

Des indemnisations pour les vols à l'intérieur, en provenance ou en escale en Chine

Retards

Plus de 4 heures

Jusqu'à 200 ¥*

Retards

Plus de 8 heures

Jusqu'à 400 ¥*

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

La prise en charge à laquelle vous avez droit



Le logement est obligatoire pour les compagnies aériennes réglementées**



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



De la nourriture et des boissons sont obligatoires pour les compagnies aériennes réglementées**



Retards sur le tarmac

Les passagers doivent avoir accès aux toilettes et à la nourriture après 2 heures et le droit de débarquer après 3 heures.

*Les montants et les conditions sont établis par chaque compagnie aérienne et peuvent varier. Certaines compagnies aériennes n'offrent pas d'indemnisation.

**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.

Des indemnisations pour tous les vols à destination, en provenance et à l'intérieur de l'Inde

Annulations

Moins de 24 heures avant le vol

Jusqu'à 10 000 ₹

Embarquement refusé

Pour les retards de plus d'une heure pour 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.

Un logement et le transfert pour les vols retardés au lendemain

De la nourriture et des boissons après 2 heures

Uniquement si le passager attend à l'aéroport.



Brésil – ANAC 400

Brazilian National Civil Aviation Agency (Agence nationale d'aviation civile du Brésil). Résolution n° 400

Jusqu'à 10 000 R\$* pour les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Brésil



Retards

Plus de 2 heures



Embarquement refusé

Pour cause de surbooking



Correspondances ratées

Entraînant un retard de 2 heures à l'arrivée



Annulations

Moins de 72 heures avant le vol



Modifications de l'horaire

Moins de 72 heures avant le vol



Bagages

Le 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.



Un logement pour les vols retardés au lendemain



Les passagers doivent être informés de leurs droits

Mises à jour du statut du vol toutes les 30 minutes.



Des appels téléphoniques et des e-mails après 1 heure



De la nourriture et des boissons après 2 heures

Mexique – Ley de Aviación Civil

Ley Federal de Protección al Consumidor (Loi relative à l'aviation civile)

Indemnisation d'au moins 25 % de la valeur du billet sur les vols à destination, en provenance ou à l'intérieur du Mexique

Retards

Plus de 4 heures

Annulations

Embarquement refusé

Pour cause de surbooking

Correspondances ratées

Entraînant un retard de 4 heures à l'arrivée

 **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 retard de plus de 4 heures.

Un logement et le transfert pour les vols retardés au lendemain

Les passagers doivent être informés rapidement de tout changement d'itinéraire

Des appels téléphoniques et des e-mails pour tout retard

De la nourriture et des boissons après 1 heure



Arabie Saoudite – PRPR

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

Indemnisations pour tous les vols à destination, en provenance et à l'intérieur de l'Arabie Saoudite

Retards

Plus de 3 heures
Jusqu'à 700 SAR

Embarquement refusé

Pour cause de surbooking
Jusqu'à 200 % du prix du billet

Modifications de l'horaire

Plus de 3 heures
Jusqu'à 700 SAR

Annulations

Moins de 14 jours avant le vol
Jusqu'à 150 % du prix du billet

Bagages

Remboursement pour les bagages retardés, perdus ou endommagés
Jusqu'à 6200 SAR

Escales supplémentaires

Non affichées dans la réservation
Jusqu'à 470 SAR

 **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 et d'annulation

Le remboursement pour les retards de plus de 2 heures et les retards sur le tarmac de plus de 3 heures si un passage décide de ne pas voyager.

Un logement et le transfert pour les vols retardés au lendemain

De la nourriture et des boissons pour les retards de plus d'une heure

Des repas pour les retards de plus de 3 heures.

Retards sur le tarmac

Les passagers doivent avoir accès aux toilettes, aux appels téléphoniques, à la nourriture et aux boissons pendant leur attente sur le tarmac. Après 3 heures, ils sont autorisés à débarquer à moins d'un empêchement.

Les passagers doivent être informés des perturbations, des indemnisations et de la prise en charge

Indemnisations pour tous les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Sultanat d'Oman

Retards

Plus de 6 heures

Jusqu'à 260 OMR

Bagages

Remboursement pour les bagages retardés, perdus ou endommagés

Jusqu'à 750 OMR

Annulations

Les vols internationaux

Un préavis de moins de 14 jours

Jusqu'à 260 OMR

Les vols intérieurs

Un préavis de moins de 7 jours

Jusqu'à 100 % de la valeur du billet

Embarquement refusé

Pour les surbooking entraînant des retards de 2 à 6 heures

Jusqu'à 50 % de la valeur du billet

Pour les surbooking entraînant des retards de plus de 6 heures

Jusqu'à 260 OMR

 **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 et d'annulation.

Un logement et le transfert pour les vols retardés de plus de 6 heures

Les passagers doivent être informés de leur droit à une prise en charge et à une assistance

Des boissons après 2 heures de retard, et de la nourriture après 3 heures

Une indemnisation supplémentaire pour les passagers à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers

Dans le cas d'un embarquement refusé et d'une annulation, vous pouvez avoir droit à une indemnisation équivalant à **200 % de la valeur du billet**.



Indemnisations pour tous les vols internationaux entre les plus de 140 pays qui ont adopté la Convention

Retards

Demandez le remboursement des frais

Jusqu'à 8200 US\$

Annulations

Demandez le remboursement des frais

Jusqu'à 8200 US\$

Bagages

Remboursement pour les bagages retardés,
perdus ou endommagés

Jusqu'à 1950 US\$

 **Pas d'indemnisation** si la compagnie aérienne peut prouver que la perturbation était hors de son contrôle et qu'elle a pris des 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 disposition sur les types de prises en charge que les compagnies aériennes sont obligées d'offrir.

AirHelp. Là pour vous aider.

12k 

vols vérifiés
chaque jour

205k 

avis « Excellents »
sur Trustpilot

2,7M 

clients qui ont
reçu une
indemnisation



airhelp.fr