

# Un guide des droits des passagers aériens

ÉDITION 2026



Comprendre vos droits lorsqu'un vol est  
retardé ou annulé.

**AirHelp** 

# Contenu

Vos droits lorsque votre vol est retardé ou annulé	3
Vérifiez ce à quoi vous avez droit	4
Les indemnisations dans le monde	5
L'appli qu'il vous faut lorsque vous voyagez	6
Ce qu'il vous faut pour demander une indemnisation	7
Pourquoi les passagers choisissent AirHelp	8
Indemnisations et remboursements	9
Découvrez AirHelp+	10
Quelles grèves ouvrent droit à une indemnisation ?	11
L'indemnisation pour bagages perdus ou retardés	12
Les droits des personnes en situation de handicap ou avec des besoins particuliers	13
Détail des réglementations dans le monde	14

# Vos droits lorsque votre vol est retardé ou annulé

## Nourriture et boissons



Après un retard de quelques heures

## Logement



Si votre vol est retardé au lendemain

## Un vol de remplacement



Si vous désirez encore voyager

## Jusqu'à 650 \$ US d'indemnisation



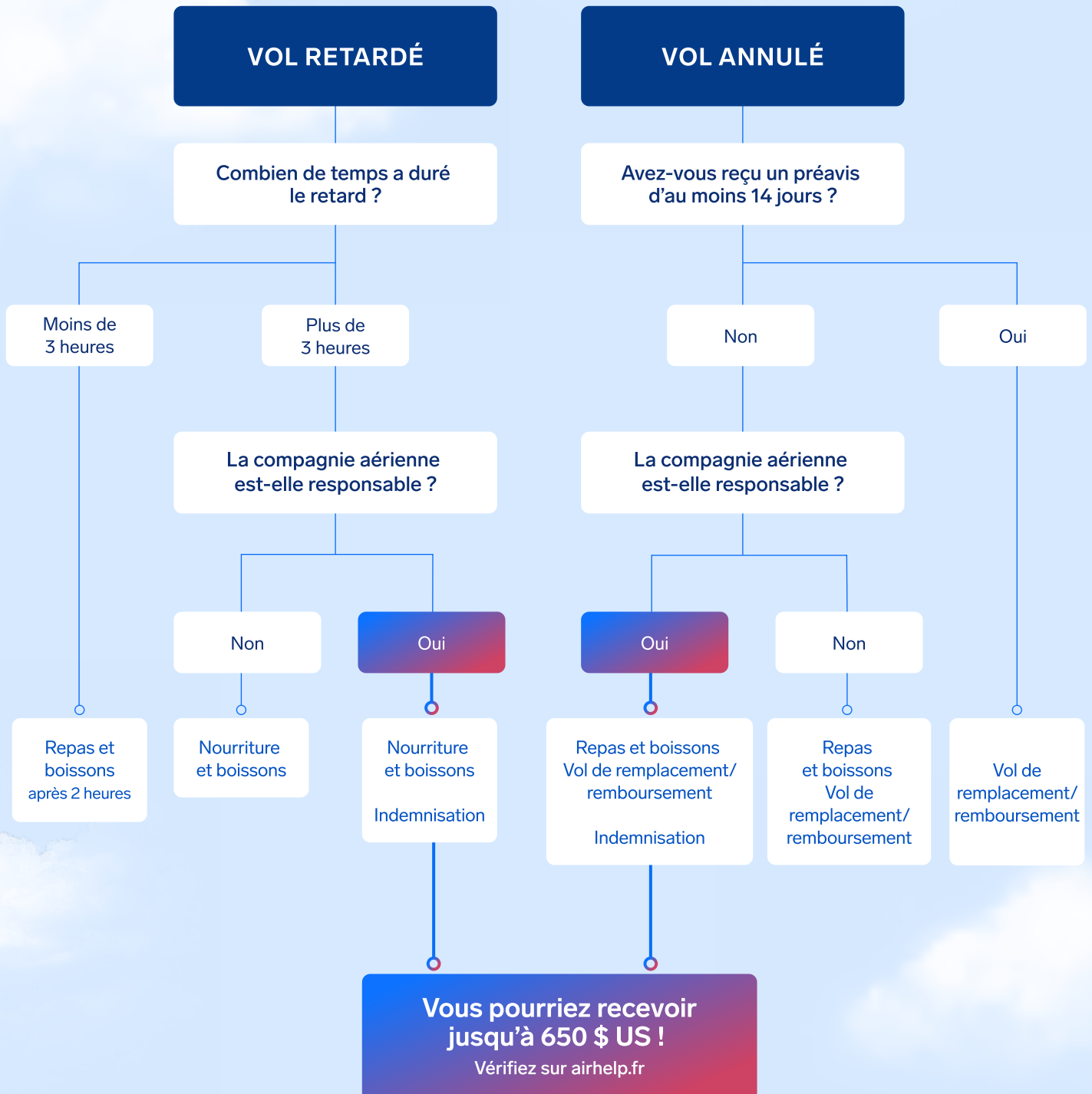
Si la compagnie aérienne est responsable de la perturbation



Suivez vos vols dans notre application et nous vous guiderons dans l'exercice de vos droits

# Vérifiez ce à quoi vous avez droit

Un aperçu de ce à quoi vous avez droit selon la législation européenne.



Vous pouvez également obtenir une indemnisation en cas de **surréservation** et de **grèves**. Et si vous voyagez avec d'autres personnes, **des amis, des collègues ou des enfants**, elles aussi y ont droit !

# Les indemnisations dans le monde

Ce que vous doit une compagnie aérienne dépend de plusieurs facteurs.

Votre aéroport de destination et d'origine

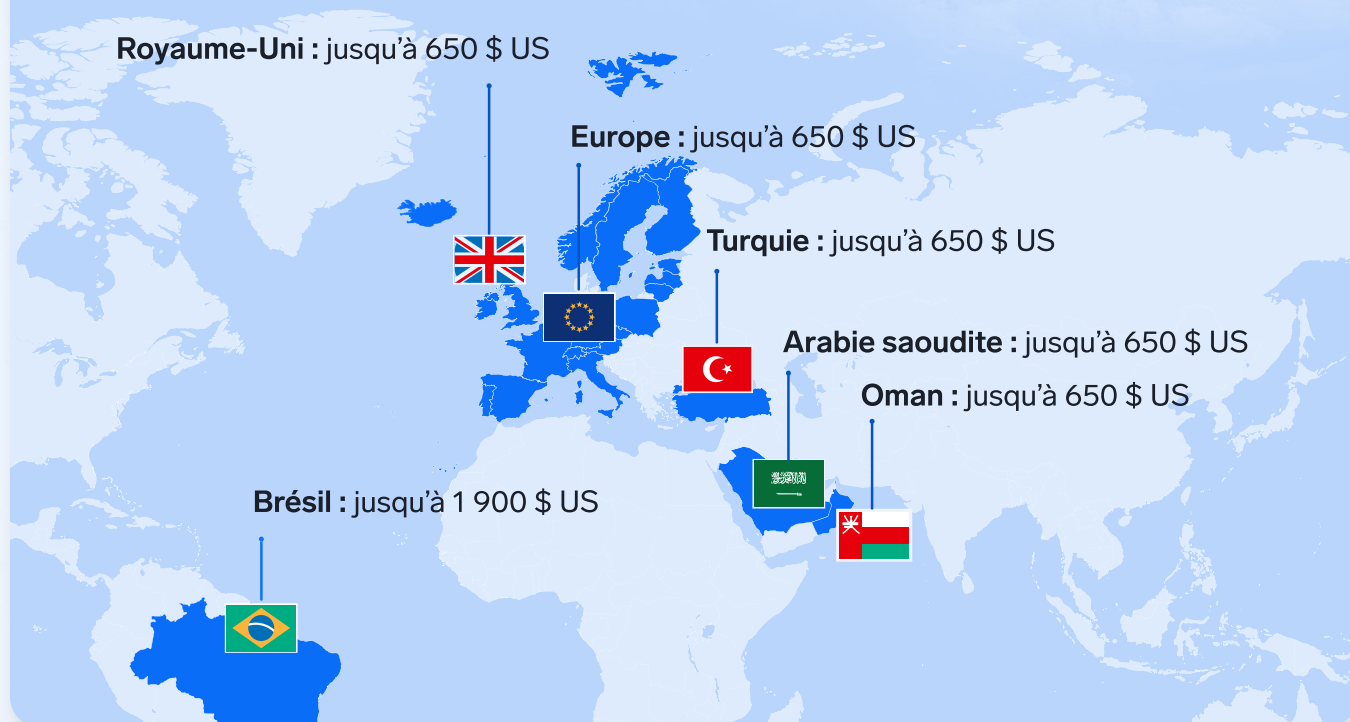
Le degré d'importance du retard

Si la compagnie aérienne est responsable ou pas

Le délai de préavis

Les droits qui s'appliquent à votre vol

## Les réglementations prises en charge



LE SUIVI DES VOLS ET DES INDEMNISATIONS D'AIRHELP

# L'appli qu'il vous faut lorsque vous voyagez

Rendez chaque voyage plus fluide grâce au suivi des vols, aux alertes de perturbation et à la demande d'indemnisation simplifiée.



## Demandez une indemnisation en un clic

Soumettez votre demande d'indemnisation allant jusqu'à 600 € en quelques minutes et suivez-la à chaque étape.



## Suivez les vols gratuitement

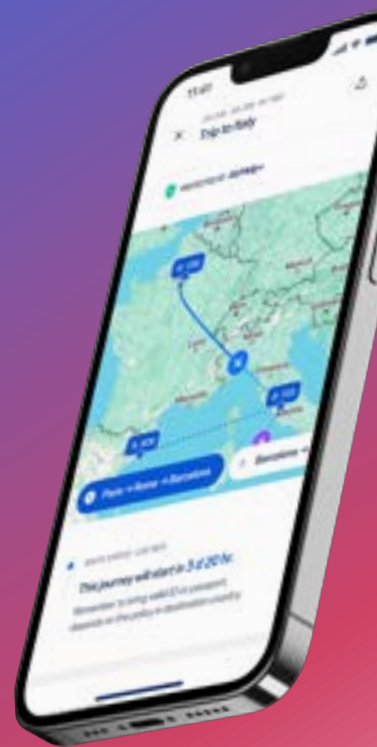
Recevez des mises à jour de statut en temps réel pour vos vols, ou ceux de quelqu'un d'autre, afin de rester toujours informé.



## Synchronisez votre calendrier ou Gmail

Importez automatiquement vos voyages, suivez les changements et recevez des alertes lorsque vous avez droit à une indemnisation.

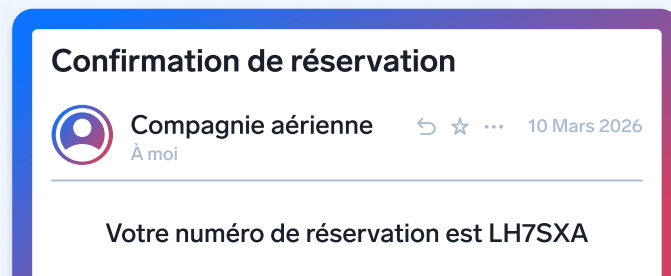
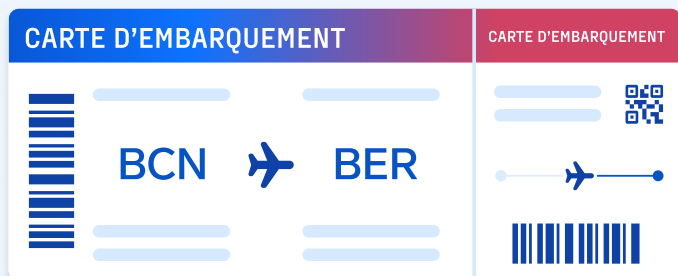
Rejoignez plus de 750 000 voyageurs fréquents qui utilisent l'appli gratuite d'AirHelp.



TÉLÉCHARGEZ ET UTILISEZ-LA  
GRATUITEMENT

# Ce qu'il vous faut pour demander une indemnisation

## Les éléments indispensables



- Carte d'embarquement**  
Conservez votre carte d'embarquement (ainsi que toute autre carte d'embarquement pour des vols alternatifs).
- Confirmation de réservation**  
Conservez l'e-mail ou le reçu de votre réservation comme preuve de votre réservation.

## 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 vous offrir des bons ou des miles aériens au lieu d'une indemnisation. **N'acceptez pas de bons** à moins d'être sûr que l'offre est équitable.

# Pourquoi les passagers choisissent AirHelp

## Comment ça marche ?

1

Votre demande d'indemnisation en quelques minutes

Faites votre demande d'indemnisation en quelques gestes sur l'application gratuite AirHelp.

2

Nous nous occupons de tout

Nous analysons les données de votre perturbation, rassemblons les preuves et négocions avec la compagnie aérienne.

3

Vous obtenez une indemnisation

Lorsque la compagnie aérienne paie, nous transférons l'argent directement sur votre compte.

## Nous sommes payés uniquement si vous l'êtes

Nos frais sont prélevés sur l'indemnisation que nous obtenons pour vous, **jamais de votre poche**. Frais standard : 35 %.

12k 

Vols vérifiés  
chaque jour

215 K 

Avis « Excellents »  
sur Trustpilot

3M 

Clients ayant reçu  
une indemnisation

# Indemnisation, remboursements, et remboursements



## Des indemnisations

L'argent qui vous est versé lorsqu'un vol est en retard ou annulé.  
Jusqu'à 650 \$ US



## Remboursement

Le coût de votre billet retour. Vous avez généralement le choix entre un remboursement ou un vol de remplacement.



## Le remboursement

Le remboursement des dépenses engagées pendant une perturbation : nourriture, transport, produits essentiels.



L'indemnisation et le remboursement ne sont pas la même chose.  
**Des fois, vous avez droit aux deux!**

En savoir plus **AirHelp+**

# Une protection de vol qui vaut la peine. Voyage après voyage.



**Jusqu'à 650 \$ US d'indemnisation de la compagnie aérienne**, sans frais, sans tracas



**Jusqu'à 400 € de versements d'assurance rapides** pour les perturbations courantes



**Un accès au lounge** lorsque votre vol est retardé



**Le Fast Track gratuit** d'une valeur de 20 € disponible dans certains aéroports



**Des réductions sur les hôtels** et avantages de voyage



**Des alertes en temps réel** et une assistance 24h/24 et 7j/7 dans l'application

- ✓ Vous voyagez fréquemment ? Protégez **9 voyages**
- ✓ Vous êtes un voyageur occasionnel ? Protégez **3 voyages**



Plus de 12 millions de passagers à travers le monde nous ont déjà fait confiance

**Devenez membre**

# 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.



# Indemnisation pour bagages perdus ou endommagés

Vous pouvez obtenir jusqu'à

# 1 950 \$ US

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 aériennes doivent réparer, remplacer ou indemniser les dommages. Faites la demande de remboursement dans un délai de 7 jours.



### Bagage retardé

Remboursements pour les rachats essentiels. Faites la demande de remboursement dans un délai de 21 jours.



### Lost luggage

Indemnisation pour le contenu. Faites la demande de remboursement dans un délai de 2 ans.

## Que faire

- 1** Signalez immédiatement le problème au comptoir des bagages.
- 2** Obtenez une Déclaration de sinistre (PIR). Celle-ci est vraiment importante, alors ne quittez pas l'aéroport sans elle.
- 3** Conservez les reçus des articles que vous avez achetés à cause du retard de vos 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, contribuant à vous permettre de voyager facilement et dignement

La plupart des réglementations garantissent votre droit à une assistance dans les aéroports et à bord, comme une aide à la mobilité, à l'embarquement et au débarquement, ou au voyage avec un animal d'assistance.

Contactez votre compagnie aérienne ou l'aéroport à l'avance pour organiser l'assistance dont vous avez besoin.

Pour plus d'informations : [airhelp.fr](https://airhelp.fr)



# Détail des réglementations dans le monde

Vous voulez plus de détails ? Consultez la réglementation qui protège vos vols.

## 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 précédent le vol

Jusqu'à 1000 \$ CA

### Embarquement refusé


Pour le surbooking

Jusqu'à 2400 \$ CA

### Problèmes de 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

Pour les annulations, les retards de plus de 3 heures et les embarquements refusés dus à une surréservation. Un **remboursement** est proposé uniquement dans certaines situations.

### Des 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.

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



### Embarquement refusé

Moins de 14 jours précédent le vol

Jusqu'à 2 150 US\$



### Problèmes de bagages

Jusqu'à 4 700 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

Pour les annulations, les changements importants de vol, y compris les retards, et les embarquements refusés causés par une surréservation.



### Des 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 l'attention 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 leur assistance aux passagers attendant leur vol, mais aucune loi fédérale ne l'exige.



# Europe CE 261

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

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



## Retards

Plus de 3 heures



## Embarquement refusé

Pour le surbooking



## Correspondances ratées

Entraînant un retard de 3 heures à l'arrivée



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



## Annulations

Moins de 14 jours précédent le vol



## Changements de programme

Moins de 14 jours précédent le vol

## La prise en charge à laquelle vous avez droit



### Vol de remplacement ou remboursement total

Pour les annulations, les correspondances ratées ou les embarquements refusés dus à la surréservation.



### 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

## 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 précédent le vol



### Embarquement refusé

Pour le 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

Pour les annulations, les correspondances ratées ou les embarquements refusés dus à la surréservation.



### 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

# Mexico Ley de Aviación Civil

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

## Une indemnisation d'au moins 25 % du billet sur les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Mexique

### Retards

Plus de 4 heures


### Annulations

### Embarquement refusé

Pour le 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

Pour les retards de plus de 4 heures, les annulations ou les embarquements refusés dus à la surréservation.

### 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 une heure

**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 le surbooking

 **Correspondances ratées**

Entraînant un retard de 2 heures à l'arrivée

 **Annulations**

Moins de 72 heures précédent le vol

 **Changements de programme**


Moins de 72 heures précédent le vol

 **Problèmes de bagages**

Le remboursement pour les bagages retardés, perdus ou endommagés

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


\*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.

**La prise en charge à laquelle vous avez droit** **Vol de remplacement ou remboursement total**

Pour les annulations, les correspondances ratées, les changements d'horaire, les retards de plus de 4 heures ou l'embarquement refusé causé par une surréservation.

 **Les passagers doivent être informés de leurs droits**

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

 **De la nourriture et des boissons après 2 heures** **Un logement pour les vols retardés au lendemain** **Des appels téléphoniques et des e-mails après 1 heure**



# Passagers SHY, Turquie

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 précédent le vol

## Embarquement refusé

Pour le 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

Pour les annulations, les correspondances ratées ou l'embarquement refusé causés par la surréservation.

### 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

## Une indemnisation 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**

 **Nourriture et boissons requises de la part des compagnies aériennes réglementées\*\***

 **Des 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.

## Votre indemnisation pour tous les vols à destination, en provenance et à l'intérieur de l'Inde

### 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 ₹

### Problèmes de 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

Pour les annulations, les retards de plus de 6 heures ou l'embarquement refusé dû à une surréservation.

### 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.



# Arabie Saoudite

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

## Votre indemnisation 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 le surbooking

Jusqu'à 200 % du prix du billet

### Changements de programme

Plus de 3 heures

Jusqu'à 700 SAR

### Annulations

Moins de 14 jours précédent le vol

Jusqu'à 150 % du prix du billet

### Problèmes de 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

Pour les annulations et les embarquements refusés dus à une surréservation.

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

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

### Boissons et collations pour les retards de plus d'une heure

Des repas pour les retards de plus de 3 heures

### Des 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

## Votre indemnisation 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**



### Problèmes de bagages

Remboursement pour les bagages retardés, perdus ou endommagés

**Jusqu'à 750 OMR**



### Annulations

#### Vols internationaux

Préavis de moins de 14 jours

**Jusqu'à 260 OMR**

#### Vols intérieurs

Préavis de moins de 7 jours

**Jusqu'à 100 % de la valeur du billet**



### Embarquement refusé

En cas de surréservation entraînant des retards de 2 à 6 heures

**Jusqu'à 50 % de la valeur du billet**

En cas de surréservation entraînant des retards de plus de 6 heures

**Jusqu'à 260 OMR**



### Escales supplémentaires

Non affichées dans la réservation

**Jusqu'à 55 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

Pour les annulations et les embarquements refusés dus à une surréservation.



### Un logement et le transfert pour les retards 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 spécifiques

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

# Thaïlande

Le Règlement du Conseil de l'aviation civile n° 101 (CAB 101) : mesures visant à protéger les droits des passagers sur les vols réguliers intérieurs et internationaux

## Jusqu'à 4 500 THB pour les vols internationaux au départ de la Thaïlande

### Retards

#### Vols internationaux

Plus de 10 heures

**Jusqu'à 4 500 THB**

#### Vols intérieurs

Plus de 5 heures

**Jusqu'à 1 200 THB**

### Annulations

Vols internationaux à moins de 7 jours de préavis

**Jusqu'à 4 500 THB**

Vols intérieurs à moins de 3 jours de préavis

**Jusqu'à 1 500 THB**

### Embarquement refusé


En cas de surréservation

#### Vols internationaux

**Jusqu'à 4 500 THB**

#### Vols intérieurs

**Jusqu'à 1 500 THB**

 **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

Pour les retards, les annulations et les embarquements refusés dus à une surréservation.

### Des retards sur le tarmac

Les passagers doivent avoir accès aux toilettes et à une ventilation adéquate. Ils peuvent débarquer après 3 heures tant que cela ne présente aucun danger.

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

### De la nourriture et des boissons après 2 heures

### Les passagers doivent être informés de leurs droits

### Des appels téléphoniques ou des e-mails après 2 heures

### Droits spéciaux pour les passagers en situation de handicap et les mineurs non accompagnés



# Le monde entier – MC99

La Convention de Montréal de 1999

## Votre indemnisation pour tous les vols internationaux entre les plus de 140 pays qui ont adopté la Convention



### Retards

Demandez le remboursement des frais

**Jusqu'à 8 200 \$ US**



### Annulations

Demandez le remboursement des frais

**Jusqu'à 8 200 \$ US**



### Problèmes de bagages

Remboursement pour les bagages retardés, perdus ou endommagés

**Jusqu'à 1 950 \$ 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 dispositions sur quel type de prise en charge les compagnies aériennes sont obligées d'offrir.

**AirHelp. Here to help.**



**TÉLÉCHARGEZ NOTRE APPLICATION GRATUITE**