

## Annulation ou retard d'un avion

### Quel remboursement pouvez-vous obtenir ?

*Vous aviez prévu un voyage en avion mais vous devez finalement y renoncer ? Votre vol est annulé ou retardé ? Sachez que vous pouvez récupérer tout ou partie de la somme payée, sous certaines conditions*



#### Quels sont les premiers réflexes si vous ne pouvez plus partir ?

**Relisez les conditions de vente** et les conditions de transport par la compagnie aérienne ou l'agence de voyage car les conséquences de l'annulation ne sont pas fixées par la loi ou les traités internationaux, mais par le contrat que vous avez passé. Il faut aussi savoir que certains types de billet peuvent ainsi être modifiables, vous permettant de repousser votre voyage. D'autres sont même remboursables.

**Consultez les conditions de l'assurance annulation** si vous en avez souscrit une assurance annulation et si vous aviez pris une assurance complémentaire, il est probablement possible de vous faire rembourser votre billet. Mais il existe des motifs comme l'accident, le licenciement économique, le décès d'un proche ou encore certaines maladies. Par contre, une grève, une grossesse ou un souci de santé connu avant l'achat du billet sont souvent exclus des garanties.

**Certaines cartes bancaires** proposent ce type d'assurance mais à la condition d'avoir payé l'intégralité du prix du billet avec votre carte.

**Si votre billet n'est ni modifiable ni remboursable** et que vous n'avez pas d'assurance, vous ne pourrez pas bénéficier d'un remboursement en totalité. Vous pouvez en revanche réclamer le remboursement de la taxe d'aéroport (signalée par les lettres QW sur votre billet) et de la redevance passager (signalée par les lettres QX sur votre billet)

**Quels sont vos droits si votre vol est annulé ?** Que le vol soit européen ou non européen, vous avez droit au minimum au remboursement de votre billet, et à d'éventuels dommages et intérêts si cette annulation vous a causé un préjudice particulier (financier et / ou moral).

Pour les vols européens, vous pouvez en bénéficier si votre vol est au départ d'un pays de l'UE, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, mais également si vous revenez vers l'un de ces pays. La compagnie aérienne doit vous proposer soit un réacheminement sur un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables, soit de vous rembourser votre billet dans un délai de sept jours pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile.

Si vous optez pour un réacheminement, la compagnie aérienne doit prendre en charge l'ensemble de vos frais d'hôtel et de restauration, jusqu'à votre arrivée à destination finale. Vous avez également le droit à deux appels téléphoniques. En revanche, si vous choisissez le remboursement de votre billet d'avion, la compagnie aérienne est alors libérée de son obligation de prise en charge de vos frais d'hôtel et de restauration ».

**Bon à savoir :** Depuis le Brexit, si vous voyagez avec une compagnie britannique, vous bénéficiez du droit à assistance et indemnisation uniquement si vous voyagez vers le Royaume-Uni au départ d'un pays de l'UE. Si votre voyage s'effectue dans le sens inverse, c'est-à-dire au départ du Royaume-Uni vers un pays de l'UE, vous ne pouvez pas bénéficier de la protection offerte par le droit de l'Union européenne.

Par contre, l'indemnisation pour cause d'annulation n'est pas due si la compagnie aérienne a informé les passagers de l'annulation du vol au plus tard deux semaines avant l'heure du départ, en cas de délai inférieur, si une place leur est offerte sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée et en cas de circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.).

**Quels sont vos droits si votre vol est retardé ?** Sauf circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.), le passager qui subit un retard de plus de trois heures à l'arrivée, a les mêmes droits qu'en cas d'annulation notamment en terme d'indemnisation. En outre, la compagnie aérienne doit fournir au passager l'assistance nécessaire (rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.) dès que le retard au départ d'un vol atteint : deux heures ou plus pour les vols jusqu'à 1 500 km, trois heures ou plus pour les vols de 1 500 à 3 500 km et tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres, quatre heures ou plus pour les autres vols de plus de 3 500 km.

En cas de retard au départ d'au moins cinq heures, et seulement si le passager renonce à son voyage, ce dernier est en droit de : se faire rembourser son billet d'avion, de demander la prise en charge du vol retour vers son point de départ initial lors du cas d'un vol au départ d'une escale de correspondance.

**Quels sont vos droits si vous êtes victime de surbooking ?** En cas de surréservation (surbooking en anglais), les compagnies aériennes doivent rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations. Si vous n'êtes pas volontaire et que vous ne pouvez pas embarquer, vous avez droit à une indemnisation (entre 250 et 600 €) en fonction de la distance du vol et des retards subis avant le réacheminement. La compagnie aérienne doit également vous fournir l'assistance nécessaire : rafraîchissements....

**Comment procéder pour vous faire rembourser ?** Dans la plupart des cas c'est au passager de solliciter l'indemnisation, en adressant une réclamation ou une demande d'indemnisation directement auprès du service clientèle de la compagnie aérienne., par lettre recommandée avec accusé de réception ou directement en ligne sur le site de la compagnie. Dans tous les cas, il est conseillé de joindre à votre demande l'ensemble des documents de voyage relatifs au vol annulé ou retardé.

**Que faire en cas de litige ?** Si votre première demande d'indemnisation auprès de la compagnie aérienne a été refusée, ou si vous trouvez que cette indemnisation est insuffisante, vous pouvez prendre contact avec [une association de consommateurs](#), [la Direction générale de l'aviation civile \(DGAC\)](#), [Médiateur Tourisme Voyage \(MTV\)](#),

### Pour plus d'informations et en cas de litige

Posez une question : <https://www.quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324/>

Prenez un Rendez-vous : <https://www.quechoisir.org/un-litige/rv-en-ligne?al=622>

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi

Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr/> courriel : [contact@artois.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@artois.ufcquechoisir.fr), [Twitter](#) : @UFC\_Artois