



VOYAGER EN AVION : VOS DROITS

Lorsque vous achetez un billet, on ne peut pas vous demander de payer plus cher en raison de votre nationalité ou du pays dans lequel vous achetez le billet.

En cas de problèmes vous empêchant d'embarquer (retard, annulation ou surréservation), vous avez également des droits... Le règlement européen 261/2004 prévoit en effet une assistance et/ou une prise en charge, et dans certaines conditions, une indemnisation dans les cas suivants :

- le refus d'embarquement
- l'annulation d'un vol
- le retard important d'un vol
- le déclassement

Pour en savoir plus, cliquez ici: http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm

Personnes à mobilité réduite

Les compagnies aériennes doivent veiller tout particulièrement aux besoins des personnes à mobilité réduite, à ceux qui les accompagnent et aux enfants non accompagnés. A cet effet, le règlement européen 1107/2006 leur garantit dès lors des droits pour être traités sur un pied d'égalité avec les autres passagers.

Pour en savoir plus, cliquez ici.

http://www.mobilit.belgium.be/fr/transport_aerien/passagers/droits_passagers/

Indemnisation

Votre compagnie aérienne doit vous indemniser en cas de refus d'embarquement injustifié (overbooking, etc.).

En revanche, vous n'avez pas droit à une indemnité si vous vous êtes présenté tardivement à l'enregistrement ou si vous ne disposez pas des documents indispensables pour votre vol (passeport, visa, etc.).

Vous pouvez également demander à la compagnie aérienne qui opère le vol une indemnisation, en cas d'annulation ou de retard important de votre vol. Celle-ci ne sera toutefois pas due si vous avez été informé suffisamment à l'avance ou en cas de circonstances extraordinaires. Cette notion de circonstances extraordinaires, non définie par le Règlement, fait l'objet d'une interprétation restrictive par la Cour

de Justice de l'Union européenne. Ainsi, à titre d'exemple, la plupart des problèmes techniques imprévus ne peuvent pas être considérés comme étant des circonstances extraordinaires permettant aux compagnies aériennes d'échapper au paiement de la compensation.

Pour vérifier que vous êtes bien dans les conditions pour réclamer une indemnité (par exemple l'importance du retard), nous vous invitons à consulter le site du SPF Mobilité et Transports.

http://www.mobilit.belgium.be/fr/transport_aerien/passagers/droits_passagers/

Remboursement

En cas d'annulation d'un vol (ou de retard au départ de plus de 5 heures), votre billet doit être remboursé par la compagnie aérienne si le vol suivant qu'on vous propose ne vous convient pas (parce vous manqueriez un rendez-vous important, par exemple). Si vous acceptez d'être réacheminé sur un vol ultérieur (ou le vol retardé), votre billet initial ne sera pas remboursé.

Prise en charge

La prise en charge peut comprendre, selon les situations, des boissons, les repas, l'hébergement à l'hôtel, etc.