

Vol retardé ou annulé

Faire valoir vos droits à être indemnisés

Depuis 2017, l'aéroport Toulouse-Blagnac est le troisième aéroport enregistrant le plus grand nombre de vols retardés ou annulés, selon le baromètre trimestriel de la société européenne Gate 28.

Or, peu de personnes demandent à être indemnisées suite à l'annulation ou le retard de leur vol. Voici un point synthétique de vos droits, et les démarches à entreprendre avec le soutien de l'Association ORGECO 31.

Vol européen ou non-européen ?

Un vol est considéré comme européen si son point de départ et/ou son point d'arrivée est européen. Dans ce dernier cas, la compagnie aérienne doit être également européenne donc soit d'un État membre de l'Union européenne soit d'Islande, de Norvège ou de Suisse.

La réglementation européenne est bien plus protectrice envers les passagers, quel que soit leurs nationalités. Cette protection s'applique aux départements d'outre-mer français.

► Si vous hésitez sur la réglementation à appliquer, ORGECO31 est à votre disposition pour vous conseiller.

Vol annulé	Vol retardé
<p><u>Que votre vol soit européen ou non-européen, vous avez droit :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Au remboursement total de votre billet. <i>Sauf : si vous acceptez un réacheminement sur un autre vol comparable vers votre destination finale</i> • A des dommages et intérêts si cette annulation vous a causé un préjudice particulier, c'est-à-dire une atteinte particulière à vos droits, à vos intérêts, à votre bien-être. <i>Sauf : si la compagnie aérienne prouve l'existence d'une force majeure, à l'origine de l'annulation. Celle-ci doit avoir été validée comme telle par la jurisprudence.</i> <p><u>Si votre vol est européen, vous avez droit au choix :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Au remboursement total de votre billet ou au réacheminement sur un vol comparable vers votre destination finale • A une prise en charge de certains frais, en cas de période d'attente d'un autre vol (rafraîchissements et restauration offerts ; la possibilité de passer deux appels, deux messages électroniques et deux fax gratuits. Si le départ est prévu pour un autre jour : la prise en charge des frais d'hôtel, ainsi que des frais de transport entre l'hôtel et l'aéroport) • A une indemnité forfaitaire entre 125 et 600 € selon la distance du vol et, en cas de réacheminement, selon le retard à l'arrivée. <i>Sauf : si la compagnie vous a prévenu de l'annulation au moins deux semaines en avance. Ce délai est réduit en cas de proposition d'un réacheminement.</i> <i>Sauf : si la compagnie prouve l'existence d'une circonstance extraordinaire. Celle-ci est différente de la force majeure et doit avoir été validé comme telle par la jurisprudence. Notez que vous pouvez demander des dommages et intérêts en complément, si l'annulation vous a causé un préjudice particulier.</i> 	<p><u>Votre vol européen sera considéré comme un retard :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les vols jusqu'à 1500 km : 2h ou plus • Pour les vols à l'intérieur de l'UE de plus de 1500 km : 3 h ou plus • Pour les autres vols entre 1500 km et 3500 km : 3 h ou plus • Pour les autres vols : 4 h ou plus <p><u>Vous avez droit :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • A une assistance à l'aéroport (rafraîchissements et restauration offert ; la possibilité de passer deux appels, deux messages électroniques et deux fax gratuits. Si le départ est retardé au jour suivant : la prise en charge des frais d'hôtel, ainsi que des frais de transport entre l'hôtel et l'aéroport) • A une indemnité forfaitaire. Aucune obligation dans les textes, mais confirmé par la jurisprudence. Les cas d'exclusions sont les mêmes que ceux en cas d'annulation du vol (voir précédemment). • En cas de retard supérieur à 5h, de choisir entre poursuivre, reporter, ou renoncer à votre voyage. <p>Dans ce dernier cas, la compagnie doit vous rembourser votre billet pour la ou les partie(s) du voyage non effectuée(s), ainsi que vous rembourser, le cas échéant, le vol retour vers le point de départ initial dans les meilleurs délais.</p> <p><u>Si votre vol est non-européen :</u></p> <p>Aucun texte ne définit ce qu'est un retard, au contraire de la réglementation européenne. Vous pouvez avoir droit à des dommages et intérêts, si le retard vous a causé un préjudice. De plus, la compagnie aérienne sera dispensée de vous indemniser si elle prouve qu'elle a mis en œuvre toutes les mesures raisonnables pour éviter ce préjudice. L'indemnisation est plafonnée à environ 4800€.</p>
<p><u>A qui vous adresser ?</u> Vous devez envoyer votre réclamation à la compagnie aérienne qui est le transporteur aérien, et non à l'éventuelle entreprise intermédiaire qui vous a vendu le billet. Un bon réflexe : faites votre réclamation par écrit, de préférence par lettre en recommandé avec accusé de réception. ► Si vous avez besoin d'aide dans votre démarche, faites-nous part de votre voyage incriminé et nous rédigerons la réclamation avec vous. Si la compagnie aérienne ne vous répond pas ou refuse votre réclamation, ORGECO 31 peut vous aider à faire valoir vos droits.</p>	