

Les 10 règles d'or pour voyager en toute quiétude

Avant de partir

1- Renseignez vous sur la taille, le poids et le nombre de bagages autorisés en cabine !

2- Evitez de mettre dans votre bagage qui voyage en soute des objets fragiles, précieux ou indispensables (bijoux, médicaments importants, appareil photo, robe de mariée...).

3- Prenez connaissance des Conditions Générales du Transporteur (CGT) et notamment des conditions d'annulation. Soyez vigilant quant aux mentions inscrites sur le billet. En effet, selon le tarif et les options choisies vous n'aurez pas les mêmes droits pour annuler ou échanger votre billet. Vérifiez également que le nom et la qualité des passagers mentionnés sur le billet sont justes et que le paiement du billet a bien été effectué dans son intégralité.

A l'aéroport

4- Si votre vol est annulé, rendez vous au comptoir de la compagnie aérienne pour demander les raisons de l'annulation et tentez de les faire noter par écrit. Sachez que vous avez droit à :

- **une prise en charge** par le transporteur de vos frais de restauration, de boissons, d'hébergement si nécessaire, et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques.
- **Un réacheminement sur un autre vol** vers votre destination finale ou le **remboursement** de votre billet.
- **Une indemnisation forfaitaire.**

5- Gardez précieusement tous les tickets de caisse et factures de vos dépenses de boisson, nourriture, hébergement, téléphone engendrés par l'annulation de votre vol. Si la compagnie aérienne ne vous offre pas gratuitement ces prestations à l'aéroport, vous pourrez lui demander le remboursement de ces dépenses sur présentation de justificatifs.

6- Si vous êtes victime d'une surréservation, demandez une attestation à la compagnie aérienne confirmant que vous êtes victime d'un surbooking. Sachez que vous avez droit à :

- **une indemnisation financière immédiate,**
- **une prise en charge** par le transporteur de vos frais de restauration, de boissons, d'hébergement si nécessaire, et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques,
- **un réacheminement ultérieur** vers votre destination finale **OU le remboursement de votre billet,** avec le cas échéant, un vol retour vers le point de départ initial.

A l'aéroport d'arrivée

7- Si votre bagage est manquant ou qu'il est endommagé, rendez vous **immédiatement** au guichet de la compagnie aérienne afin de remplir une **déclaration de perte ou de détérioration de bagage**. S'il n'y a pas de guichet, vous avez un délai de 7 jours à compter de votre arrivée à destination pour déclarer l'absence ou l'avarie de votre bagage à la compagnie aérienne.

8- Si en l'absence de bagage, vous devez racheter des produits qui vous sont nécessaires (vêtements, produits d'hygiène,...), **gardez bien les factures !** La compagnie devra vous rembourser ces produits achetés mais dans la **limite de 1100 €** environ et sur présentation des justificatifs !

9- **N'attendez pas d'être rentré chez vous pour demander le remboursement des produits achetés à la compagnie !** Cette demande doit être faite dans les **21 jours** qui suivent la mise à disposition de votre bagage

10- Si votre vol a eu du retard, vous n'avez **en principe droit à aucune indemnisation**. Mais si le retard vous a causé un **préjudice financier** (billets de train inutilisés, journée de travail manquée, nuit d'hôtel perdue...), gardez précieusement tous les justificatifs des frais engendrés par le retard ! Vous pourrez demander dans un délai de deux ans à compter de votre arrivée, le remboursement de vos frais ou une indemnité à la compagnie **dans la limite de 4800 €**.

Si l'incident est au départ d'un aéroport français et que vous n'obtenez pas le versement de l'indemnisation et/ou le remboursement de votre billet, vous pouvez adresser votre réclamation à la Direction Générale de l'Aviation Civile : <http://www.aviation-civile.gouv.fr/TAWebApp/fr/niveau1/page1.jsp>

Si vous voyagez avec une compagnie aérienne européenne et que l'incident a lieu dans un Etat membre de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande, contactez-nous !

<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/comment-les-exercer/formulaire/>

Publié en juillet 2009