

Kehl, le 9 mai 2017

Passagers aériens : embarquement immédiat pour connaître vos droits !

A deux mois des vacances d'été et suite aux résultats de l'[enquête menée par plusieurs organisations de consommateurs en Europe](#) sur les problèmes des passagers aériens pour faire valoir leurs droits, le Centre Européen des Consommateurs France publie une nouvelle brochure pour voyager en avion. Conseils pratiques pour réserver ses billets et faire ses valises, astuces à l'aéroport, informations sur ses droits en cas d'annulation, retard de vol ou bagages perdus, volés, endommagés... la brochure « [Passagers aériens, voyagez malin !](#) » du CEC France est l'accessoire indispensable pour un embarquement réussi dans un aéroport en Europe. Tour d'horizon des conseils donnés dans la brochure.



Avant de partir

- **Ouvrez l'œil pendant la réservation !** Faites attention à l'orthographe de vos noms et prénoms et à l'ordre entre le nom de famille et le prénom, ainsi que les dates et heures du voyage choisi.
- **Attention aux frais cachés !** Assurance annulation précochée, frais d'agence ou de carte bancaire, option bagage en soute...La [DGCCRF](#) a rappelé récemment les règles d'information et de transparence sur les prix imposées aux transporteurs de passagers.
- **Préparez attentivement vos bagages :** pas d'objets fragiles, précieux ou indispensables en bagages à soute, pas d'objets tranchants ou de liquides supérieurs à 100 ml en bagages en cabine.
- **Arrivez suffisamment à l'avance à l'aéroport !**

A l'aéroport

- En cas [d'annulation, retard de vol ou refus d'embarquement](#), vous avez droit à la prise en charge de vos frais de repas, boissons, communication et hébergement si nécessaire. Rendez-vous au comptoir de la compagnie aérienne pour exiger la prise en charge de ces frais. À défaut, conservez précieusement les factures de vos dépenses.
- En cas d'[incident de bagages](#) : signalez immédiatement l'absence ou le dommage sur votre valise au guichet de la dernière compagnie qui vous a transporté. Conservez précieusement votre numéro de dossier (PIR) ainsi que tous vos documents de voyage et les factures des biens de première nécessité rachetés dans l'attente de votre bagage.

Arrivée à destination ou de retour chez vous

Annulation, retard, refus d'embarquement - Contactez la compagnie aérienne par écrit pour lui demander :

- le remboursement de vos frais si elle ne les a pas pris en charge, en lui adressant la copie de vos tickets de caisse ;
- le remboursement de votre billet si vous n'avez pas été réacheminé à la destination finale ;
- le versement de l'indemnisation, sauf si le vol a été annulé ou retardé pour cause de [circonstances extraordinaires](#) (conditions météorologiques difficiles, conflits armés, catastrophes naturelles, causes techniques...) ou si votre refus d'embarquement était justifié (absence de visa, passeport périmé...).

Incident de bagages - Contactez la compagnie dans les délais suivants : 21 jours en cas de retard, 7 jours pour un bagage endommagé. Consultez notre brochure pour connaître vos droits à un éventuel dédommagement.

Si vous résidez en France et que vous avez voyagé avec une compagnie aérienne européenne (UE, Norvège et Islande), informez-vous sur vos droits et faites-vous aider dans vos démarches par le Centre Européen des Consommateurs France www.europe-consommateurs.eu .

Elphège TIGNEL

tignel@cec-zev.eu / 0049 7851 991 48 25