

Informations concernant les vols

Droits des passagers aériens

Procédure en cas de refus d'embarquement, d'annulation, de retard ou de déclassement

Base juridique

Les droits des passagers sont régis par le Règlement européen CE261/2004 (voir résumé du texte du règlement ci-dessous). Ce règlement est une loi européenne qui oblige les compagnies aériennes à indemniser les passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation, de retard ou de déclassement.

À condition que vous vous soyez rendu·e à l'enregistrement à temps, les règles s'appliquent :

- pour tous les départs depuis un aéroport situé en Suisse, en Norvège, en Islande ou dans l'Union européenne (UE),
- pour les départs depuis un pays tiers, si la destination est un aéroport situé dans l'UE ou en Suisse, en Norvège et en Islande et si le vol est assuré par une compagnie aérienne ayant son siège dans l'UE ou en Suisse.

Plus d'informations sur :

» bazl.admin.ch/fluggastrechte

» airhelp.com

Faire valoir ses droits ...

Demandez immédiatement à un·e représentant·e de la compagnie aérienne qui assure le vol concerné de s'occuper de votre réclamation. Si cette réclamation ne peut pas être réglée, vous pouvez adresser une dénonciation à l'OFAC (voir ci-dessous) ou faire valoir vos droits via une entreprise spécialisée (p. ex. AirHelp).

... auprès de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC)

Dénonciations (formulaire disponible sur www.bazl.admin.ch) d'infractions présumées à : Office fédéral de l'aviation civile (OFAC), Droits des passagers, CH-3003 Berne. L'OFAC ne peut toutefois pas faire valoir de prétentions de droit civil. Renseignements sur la procédure de l'OFAC au 058 465 95 96 (du Lu au Ve, de 14 à 16 heures) ou à :

» passengerrights@bazl.admin.ch

... auprès d'AirHelp

L'expérience montre qu'il est très difficile, en tant que particulier, de faire valoir ses droits à indemnisation auprès des compagnies aériennes. C'est pourquoi Globetrotter collabore avec la société AirHelp. AirHelp est la plus grande société de défense des droits des passagers aériens et aide à obtenir l'indemnisation revendiquée. AirHelp détermine s'il existe un droit à une indemnisation, remplit les formulaires nécessaires, procède à la conservation des preuves et transmet la demande à la compagnie aérienne au nom des passagers aériens. En cas de succès, les passagers reçoivent, si un accord extrajudiciaire est conclu, 75 % de l'indemnité versée par la compagnie aérienne, AirHelp en recevant 25 %. En cas de règlement judiciaire, les passagers reçoivent 50 % de l'indemnité versée par la compagnie aérienne, AirHelp en reçoit également 50 %. Si AirHelp n'obtient pas gain de cause dans sa demande d'indemnisation, le service est gratuit. Sous le lien suivant, vous pouvez vérifier votre éligibilité à une indemnisation :

» app.getairhelp.com/partners/globetrotter

Résumé du Règlement européen CE261/2004

Selon le motif, la compagnie aérienne fait les offres suivantes au passager :

En cas de refus d'embarquement

- Repas et rafraîchissements au prorata du temps d'attente
- Courriers électroniques, 2 appels téléphoniques, télécopies
- Nuitée à l'hôtel (si nécessaire)
- Transport jusqu'au lieu d'hébergement
- Entre 125 et 600 euros en fonction de la distance de vol et de l'heure/la date de vol alternative.

Et un choix entre trois possibilités :

- Renoncement au voyage et remboursement (partiel) du billet
- Autre vol dès que possible
- Vol à une heure/date ultérieure

En cas de refus d'embarquement pour surréservation de vol

Si le vol a été surréservé par la compagnie aérienne et que certains passagers se voient refuser l'embarquement, ils ont droit à une indemnisation.

En cas d'annulation

Si la cause de l'annulation d'un vol relève de la responsabilité de la compagnie aérienne, les passagers ont droit à une indemnisation équivalente à celle prévue en cas de refus d'embarquement. Sauf si la compagnie aérienne leur a annoncé l'annulation plus de 14 jours avant le départ ou leur a proposé d'autres vols dans le cadre des horaires de vol initiaux. Une compagnie aérienne n'est pas tenue de verser une indemnisation si elle peut prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires (météo, sécurité, etc.).

En cas de retard, à partir de 2, 3 ou 4 heures selon la distance de vol

Si un vol est retardé de 2, 3 ou 4 heures, selon la distance, la compagnie aérienne doit fournir des repas, des boissons et un hébergement (si nuitée nécessaire). Si le retard est de 5 heures ou plus, les passagers ont également droit à un remboursement (partiel) du prix du billet.

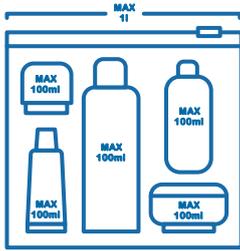
En cas de déclassement (downgrading)

En fonction de la distance de vol, entre 30 et 75 % du prix du billet sont remboursés.

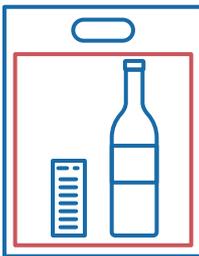
Clause de non-responsabilité : nous ne pouvons garantir l'exhaustivité et l'actualité de ce résumé.

Liquides dans les bagages à main

Autorisé



Liquides dans des récipients d'une capacité maximale de 100 millilitres : emballés dans un sac en plastique transparent de 1 litre refermable.



Articles achetés en duty free dans des sacs de sécurité scellés : les articles et le ticket de caisse doivent rester dans le sac scellé remis lors de l'achat.

N'ouvrez pas le sac de sécurité avant d'avoir atteint votre aéroport de destination. Le personnel de sécurité peut être amené à devoir l'ouvrir à des fins de contrôle. Si vous avez un vol de correspondance, informez-en le personnel de sécurité afin que votre liquide acheté en duty free puisse être scellé dans un nouveau sac.



Médicaments et aliments spéciaux (p. ex. aliments pour bébés) nécessaires pendant le voyage. Il est possible qu'ici aussi, un justificatif doive être présenté.

Non autorisé



Tous les autres liquides doivent être placés dans les bagages en soute.

À l'aéroport

- Vous devez sortir les liquides de votre bagage à main et les présenter séparément.
- Dans des cas exceptionnels, le personnel de sécurité peut être amené à devoir ouvrir des bouteilles et récipients à des fins de contrôle.
- Dans des cas exceptionnels et uniquement pour des raisons de sécurité, il peut être interdit d'emporter des liquides dans les bagages à main.

Perte de bagages

Si le bagage n'est pas arrivé à destination, vous devez le signaler immédiatement au bureau des bagages perdus (bureau Lost and Found). Ce bureau se trouve généralement dans le hall des arrivées de l'aéroport. Vous devez y présenter les reçus d'enregistrement des bagages (petits autocollants avec code-barres) et remplir un formulaire avec les informations sur le vol et vos coordonnées (Lost Form).

Le bureau Lost and Found recherche les bagages à l'aide des reçus d'enregistrement des bagages. Il délivre normalement une confirmation (Lost Report) avec un numéro de référence de Worldtracer. Ce site web permet de suivre l'état d'avancement de la recherche des bagages. Si la perte d'un bagage est constatée seulement après avoir quitté l'aéroport, il convient de contacter la société d'assistance au sol de la compagnie aérienne. Les coordonnées sont souvent indiquées sur le site web de l'aéroport. En règle générale, les bagages perdus sont retrouvés et restitués dans les 24 heures.

» www.sita.aero/worldtracer

Situation juridique (conformément au règlement de l'UE)

Si un bagage a été détruit, endommagé, perdu ou retardé lors d'un vol avec une compagnie aérienne de l'UE, il est possible de réclamer dans le monde entier jusqu'à 1288 DTS (DTS = droits de tirage spéciaux, taux de change 1 DTS = env. 1,15 CHF – situation : fév. 2020). Si la compagnie aérienne ne donne pas suite aux demandes d'indemnisation, vous avez la possibilité de saisir la justice. Les réclamations pour dommages de bagages enregistrés doivent être faites par écrit dans les 7 jours et, dans le cas de bagages retardés, dans les 21 jours suivant leur arrivée. Ces demandes d'indemnisation doivent être adressées à la compagnie aérienne avec laquelle il existe un contrat de transport ou à la compagnie qui a assuré le vol.

Conseil : En s'adressant directement à la compagnie aérienne dans l'aéroport, on peut éventuellement obtenir une prise en charge des coûts pour l'achat de produits de première nécessité (p. ex. produits d'hygiène, sous-vêtements et, si nécessaire, vêtements de rechange). Le montant varie en fonction de la compagnie aérienne, de la classe de vol et de l'estimation sur place. Conserver tous les justificatifs d'achat pour les dépenses d'urgence (vêtements, etc.) ! Vérifier s'il existe une couverture supplémentaire par une assurance bagages ou ménage.

Liens utiles

Aéroports et transport des bagages

» flughafen-zuerich.ch

» gva.ch

» euroairport.com

» flughafenbern.ch

» sbb.ch/gepaeck