



Pour en savoir plus

Appelez le numéro gratuit (\*) et unique valable pour tous les États membres pendant les heures d'ouverture (9 h-18 h 30 en semaine).

**00 800 6 7 8 9 10 11**



## REFUS D'EMBARQUEMENT? ANNULATION? RETARD IMPORTANT?

Les compagnies aériennes sont légalement tenues de vous informer de

# VOS DROITS

ET DE VOUS INDIQUER OÙ VOUS POUVEZ  
INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION

### Mobilité réduite

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite sont protégées contre la discrimination et, à partir du 26 juillet 2008, elles peuvent prétendre à une assistance adaptée (sous certaines conditions) afin de les aider à se déplacer dans tous les aéroports communautaires.

### Identité de la compagnie

Vous devez être informé au préalable de l'identité de la compagnie aérienne assurant votre vol. Les compagnies aériennes jugées peu sûres font l'objet d'une interdiction d'exploitation ou de restrictions au sein de l'Union européenne.

Ces compagnies sont énumérées à l'adresse:  
<http://air-ban.europa.eu>

### Responsabilité

Les compagnies aériennes peuvent être tenues responsables des dommages occasionnés par un retard (avec un plafond de ± 4 800 €), de la dégradation et de la perte de bagages (avec un plafond de ± 1 200 €) et en cas de blessure ou de décès suite à un accident. Cependant, les compagnies aériennes ne seront pas responsables si elles ont pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour éviter les dommages ou s'il était impossible de prendre de telles mesures.

### Vacances à forfait

Les tour-opérateurs de voyages à forfait doivent fournir des informations précises sur les vacances réservées, s'acquitter de leurs obligations contractuelles et protéger les passagers en cas d'insolvabilité de l'organisateur.

### ➤ Refus d'embarquement

Vous avez droit à une indemnisation allant de 125 € à 600 € en fonction de la distance du vol et des retards subis lors du réacheminement.

### ➤ Retard important

Vous pouvez demander le remboursement de votre billet si le retard est d'au moins cinq heures, mais uniquement si vous décidez de ne pas voyager.

### ➤ Annulation

Vous avez droit à une indemnisation, sauf si vous avez été informé 14 jours avant le vol, ou si vous avez obtenu un réacheminement proche de l'horaire initial, ou si la compagnie aérienne peut prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires.

### ➤ Assistance des compagnies aériennes

Selon les circonstances, en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de votre vol, vous pouvez bénéficier d'une assistance (rafraîchissements et restauration, communications, et hébergement pour la nuit si nécessaire). Si l'embarquement vous est refusé ou que votre vol est annulé, il peut vous être offert soit de poursuivre votre voyage, soit d'obtenir un remboursement de votre billet.

Pour en savoir plus ou pour obtenir la liste des autorités nationales chargées de l'application de ces droits, surfez sur:

<http://apr.europa.eu>

(\*) Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou facturent ces appels. Dans certains cas, ces appels peuvent être facturés lorsqu'ils sont passés d'une cabine publique ou d'un hôtel.

Cette affiche est publiée à des fins exclusives d'information. Toute revendication ou action en justice entamée en cas de litige devra s'appuyer exclusivement sur les textes juridiques concernés. Ceux-ci peuvent être consultés dans le *Journal officiel de l'Union européenne*.  
Publié par: Commission européenne, direction générale de l'énergie et des transports, BE-1049 Bruxelles.