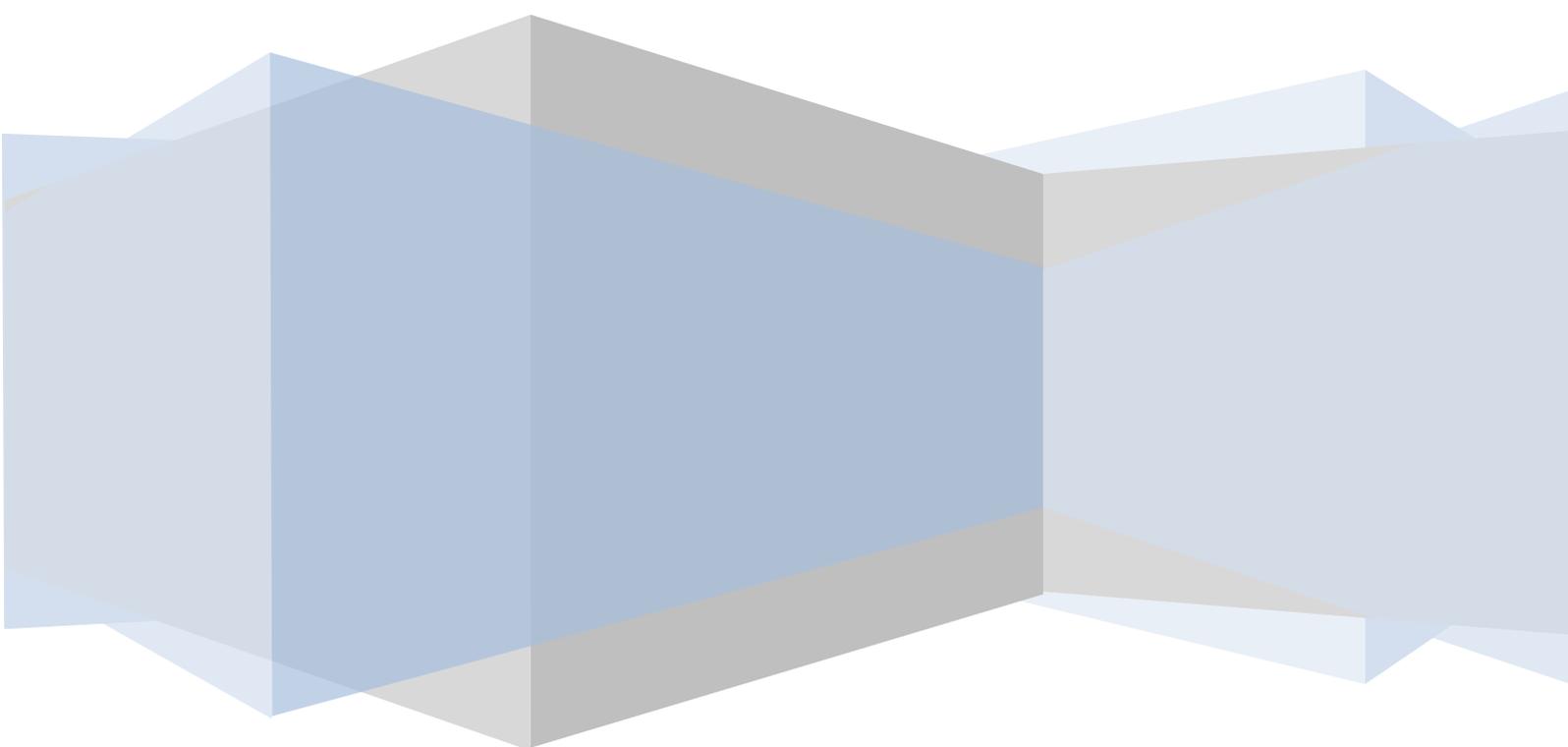




Règlement Européen sur le droit des passagers aériens

droit & éligibilité aux indemnisations



Règlement européen sur le droit des passagers aériens

Depuis 2004, les voyageurs sont protégés par le Règlement européen sur le droit des passagers aériens n° 261/2004. Cette réglementation définit des notions indispensables, telles que “retard de vol”, “annulation de vol”, “surbooking” ou encore “refus d’embarquement”, comme étant des entraves aux droits des passagers.



Le Règlement 261/2004 s’applique lorsque:

- Les passagers disposent d’une confirmation de réservation et d’un titre de transport valide.
- L’aéroport d’origine est situé dans un pays membre de l’UE, ou l’aéroport d’arrivée et le siège social de la compagnie aérienne sont situés dans pays membre de l’UE.

Le Règlement 261/2004 concerne aussi :

- Les vols réservés à l’occasion de voyages d’affaires. Les vols compris dans un forfait touristique (les voyages organisés)
- Les vols opérés par une compagnie low-cost
- Les enfants voyageant avec un billet valide
- Les billets gratuits ou à tarif réduit obtenus grâce à un programme de fidélité ou une offre promotionnelle

Le Règlement 261/2004 ne s’applique pas lorsque :

- Les passagers voyagent avec un billet gratuit ou à prix réduit non accessible au public.
- Les passagers ne se sont pas présentés à l’heure à l’enregistrement (en moyenne 45 minutes avant le décollage, sauf dans le cas d’une annulation).

Pourquoi le Règlement sur le droit des passagers est-il fondamental ?

Le Règlement européen n° 261/2004 est entré en vigueur le 17 février 2005 à la suite de nombreuses plaintes de voyageurs aériens victimes de perturbations de vol. L'intitulé exact de la Réglementation est le suivant : « Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004, établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers, en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le Règlement (CEE) n° 295/91 ». Ce Règlement européen détaille les devoirs et obligations des compagnies aériennes envers leurs usagers et établit un système de compensation pour assurer une protection fondamentale de tous les passagers.

Quels sont les points clés du Règlement européen sur les droits des passagers aériens ?

- Il s'adresse aux passagers victimes de retard ou d'annulation de vol, de surbooking ou de refus d'embarquement.
- Selon les circonstances, et à certaines conditions, il ouvre le droit à une réclamation de dédommagement dont le montant peut varier entre 250 € et 600 € par personne.
- Il prévoit une assistance et un accès à des services de base en cas de vols annulés ou retardés depuis plusieurs heures.
- Il offre le droit de demander une place sur un autre vol ou de se retirer du vol prévu lorsque celui-ci est annulé ou retardé de plus de 5 heures.
- Il oblige les compagnies aériennes à informer leurs passagers des retards et annulations de vol et de leurs droits.

Selon le Règlement Européen 261/2004, quelles sont les conditions pour obtenir une indemnisation ?

Selon le règlement 261 de 2004 mis en place par l'Union Européenne, votre vol doit décoller ou atterrir dans un aéroport de l'Union européenne, dans ce dernier cas la compagnie aérienne doit également avoir son siège dans l'Union Européenne. Les passagers aériens peuvent effectuer leurs réclamations jusqu'à 5 ans rétroactivement. Peu importe que vous ayez pris le vol en voyage d'affaires ou dans le cadre d'un voyage organisé, c'est la personne qui a subi le désagrément du vol qui reçoit l'indemnité.

Vous avez droit à une indemnisation dans les cas suivants :

- **Retards** : Votre vol doit être arrivé à destination avec un retard de 3 heures ou plus.
- **Annulations** : Si vous avez été informé de l'annulation moins de 14 jours avant le départ
- **Surbooking** : Bien que vous ayez un billet, la compagnie aérienne a sur-réservé votre vol et vous refuse l'embarquement.
- **Correspondance manquée** : Si la destination finale est atteinte au moins 3 heures plus tard en raison d'un vol de correspondance manqué, ceci s'applique également si le vol de correspondance a été effectué par une autre compagnie aérienne tant que votre billet est valable pour les deux étapes du vol.

Conformément au règlement 261/2004, le montant de la compensation, pour les passagers aériens, dépend de la distance du vol et non du montant que vous avez payé pour votre billet.

- **Court courrier:** Si la distance du vol est inférieure à 1500 km, l'indemnisation est de 250 € pour un vol retardé.
exemple : Paris-Marseille , Lyon-Munich ou Frankfurt-Rome
- **Moyen courrier :** Pour des retards de vol dont la distance varie entre 1500 km et 3500 km, ou plus de 1500 km pour les vols intracommunautaires, la compensation est de 400 €. Exemple : Toulouse-Athènes, Bruxelles-Santorin ou Copenhague-Rome
- **Long courrier :** Les passagers ayant subi un retard sur un vol dont la distance est supérieure à 3500 km peuvent obtenir une indemnisation de 600 €. Exemple : Paris-Bangkok , Nice- Singapour ou Barcelone-Phuket

Indemnisation pour les voyages d'affaires

La plupart des gens pensent que le dédommagement octroyé suite à un vol retardé dans le cadre d'un voyage d'affaires revient à l'employeur. C'est faux ! En réalité, c'est la personne qui voyage qui peut prétendre à une indemnité pouvant aller de 250 € à 600 € par personne.

Les compagnies aériennes sont tenues d'informer les passagers de leurs droits

Toute compagnie aérienne doit informer clairement et complètement ses clients de leurs droits en tant que passagers aériens. Ils doivent vous donner toutes les informations nécessaires au moment de la facturation. En cas de retard la compagnie aérienne doit renseigner les passagers sous forme d'avis écrits et d'informations actualisées sur leur propre site web.

Attention: si vous avez reçu des bons d'achat pour des repas ou des bons de réduction à valoir sur votre prochaine réservation avec la compagnie, vous conservez toujours votre droit à réclamer une indemnisation.

Vous avez récemment été victime d'un retard de vol ?

Êtes-vous actuellement affecté par un vol retardé ? Si une grève ou des conditions météorologiques défavorables n'en sont pas la cause, retrouvez votre vol retardé dans notre tableau. Vérifiez votre droit d'indemnisation dans notre outil et laissez SAMUI-INFO faire valoir votre réclamation pour vous en appliquant le règlement 261/2004.

Comment recevoir une indemnité pour mon vol retardé ?

Tout d'abord, vous devez déterminer si votre vol vous est éligible à une indemnisation. Il s'agit généralement d'un exercice compliqué. Il est souvent difficile de comparer son cas à d'autres cas de retard de vol lorsque l'on n'a pas accès aux différentes bases de données de vol. De plus, l'expertise nécessaire pour vérifier l'applicabilité du Règlement 261/2004 sur le droit des passagers aériens fait généralement défaut. L'équipe SAMUI-INFO VOYAGES effectue ce travail pour vous.

Quels sont les droits des passagers qui attendent à l'aéroport ?

Si le départ de votre vol est retardé de 2 heures ou plus, la compagnie aérienne est tenue de vous offrir quelques services de base, sans que cela ne remette en question votre éventuelle indemnisation pour vol annulé ou retardé. Ces services doivent être fournis par la compagnie aérienne, qu'elle soit responsable ou du non de l'irrégularité.

- **Pour un retard d'au moins 2 heures (vols de moins de 1500 km) :** Collations, boissons et 2 appels téléphoniques ou emails
- **Pour un retard d'au moins 3 heures (vols entre 1500 km et 3500 km, ou de plus de 1500 km pour les vols intracommunautaires) :** Collations et boissons et 2 appels téléphoniques ou emails
- **Pour un retard d'au moins 4 heures (vols de plus de 3500 km) :** Collations et boissons et 2 appels téléphoniques ou emails

Grâce au règlement 261/2004 qui protège les droits des passagers aériens, en cas de surbooking (qui pourrait mener à un refus d'embarquement), vous avez immédiatement droit à des prestations supplémentaires. En cas de retard ou d'annulation de vol, d'autres droits s'appliquent : si vous avez attendu plus de 5 heures à l'aéroport, vous avez le droit d'annuler votre billet et choisir un autre moyen de transport par exemple. Si le départ du vol est reporté au lendemain, afin de ne pas dormir dans l'aéroport, la compagnie aérienne doit vous héberger dans un hôtel pour la nuit..

Tous les passagers sont protégés par le Règlement européen relatif aux droits des passagers aériens et peuvent prétendre à une compensation pour vol annulé ou retardé, et ce, indépendamment du prix de leur billet initial.

Quelles sont les circonstances extraordinaires en cas de retard de vol ou d'annulation ?

D'après le Règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens, si la compagnie aérienne n'est pas responsable du retard ou de l'annulation du vol, elle n'est alors pas tenue d'indemniser ses passagers. En effet, la compagnie se trouve exemptée de dédommagement envers ses passagers aériens en cas de « circonstances extraordinaires ». En voici quelques exemples :

- Restriction de l'espace aérien
- Fermeture d'un aéroport
- Instabilité politique
- Risques inévitables pour la sécurité
- Grèves du personnel de l'aéroport
- Collision d'oiseaux avec le moteur de l'appareil
- Conditions météorologiques extrêmes

Il existe néanmoins des exceptions à ces circonstances extraordinaires dans les cas où la compagnie aérienne aurait pu prévenir le problème en prenant des mesures adaptées. Par exemple, si la compagnie aérienne n'a pas prévu une quantité suffisante de liquide de dégivrage pour l'hiver, elle peut être tenue responsable d'un retard engendré de ce fait, en particulier si l'on observe que les avions des autres compagnies aériennes ont pu décoller à temps.

Quelle indemnisation en cas de problème technique ?

Lorsque la compagnie aérienne fait face à un problème technique, en dépit de tous les services réguliers d'entretien, cela n'est pas considéré comme une circonstance extraordinaire. S'il est prouvé que la compagnie aérienne aurait pu éviter le problème, elle est alors dans l'obligation de verser une indemnité à ses passagers comprise entre 250 € et 600 € par personne. N'oubliez pas de vérifier si vous êtes éligible auprès de SAMUI-INFO VOYAGES.

Engagement SAMUI-INFO VOYAGES

S'occuper de vos formalités administratives à votre place dans le cas de forfaits touristiques vols internationaux au départ de l'union Européenne + prestations terrestres hôtelières et de services intégrés , et obtenir vos indemnités de retard dans les meilleurs délais sans commission ou frais d'interventions. Notre travail SAV, bien sur, est compris dans le prix de votre forfait.

IMPORTANT

Ne jamais accepter d'autres arrangements proposés par une compagnie aérienne car ils sont dans 95% des cas moins intéressants pour le passager. Cette réglementation est tellement contraignante & couteuse pour les compagnies aériennes que , certaines, veulent par tous les moyens s'en affranchir. Notons la diligence dans la loyauté des compagnies du groupe AIRFRANCE-KLM (AirFrance-KLM-Transavia) & du groupe LUFTHANSA (Lufthansa-Swiss-Austrian-Bruxelles Airlines, Eurowings)