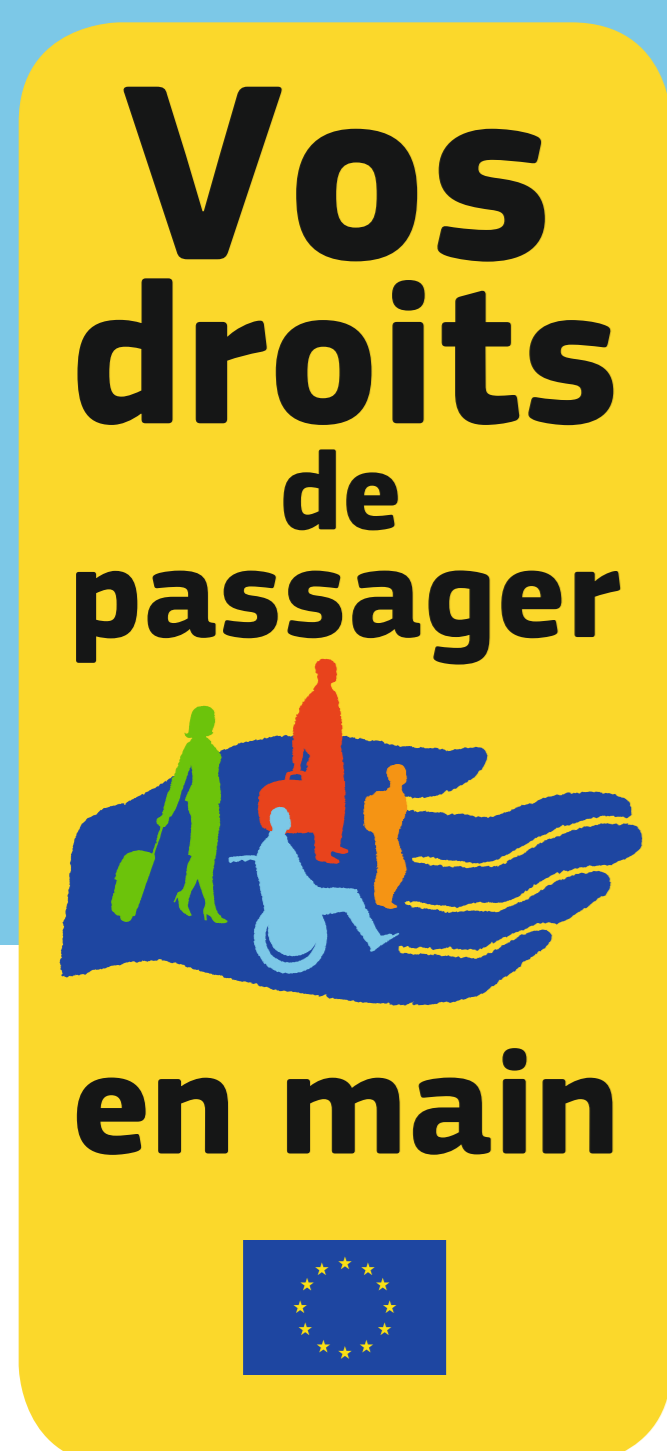


## REFUS D'EMBARQUEMENT ? ANNULATION DE VOL OU RETARD IMPORTANT ?

Les compagnies aériennes ont l'obligation légale de vous informer sur



# VOS DROITS

et vos recours



## DROITS GÉNÉRAUX DES PASSAGERS

### NON-DISCRIMINATION

Vous êtes protégé contre toute discrimination basée notamment sur la nationalité, le lieu de résidence ou un handicap lors de l'achat de vos billets et pendant votre voyage.

### MOBILITÉ RÉDUITE

Si vous êtes handicapé ou souffrez d'une mobilité réduite entrant dans le cadre de la législation européenne, vous avez le droit de bénéficier d'une assistance gratuite dans tous les aéroports européens lors de l'embarquement, du débarquement et à bord. Assurez-vous d'informer la compagnie aérienne de vos besoins au minimum 48 heures avant le départ.

Toutes les informations essentielles doivent être mises à votre disposition de façon accessible.

### INFORMATION

Les compagnies aériennes et leurs agents doivent vous informer du prix du billet avant le départ et de vos droits aux différentes étapes de votre voyage. Vous devez être informé avant le départ du nom de la compagnie aérienne qui doit assurer votre vol. Les compagnies aériennes peu sûres n'ont pas le droit de circuler à l'intérieur, en partance ou en direction de l'Union européenne (UE).

### RESPONSABILITÉ

Les compagnies aériennes peuvent être tenues responsables de blessures ou de décès causés par un accident ou, sous certaines conditions, de la perte ou de la détérioration de bagages (y compris pour les équipements de mobilité).

### VACANCES À FORFAIT

Les organisateurs de voyages à forfait doivent fournir des informations détaillées sur les voyages réservés, respecter leurs engagements contractuels et protéger les passagers en cas d'insolvabilité de l'organisateur.

## REFUS D'EMBARQUEMENT ? ANNULATION DE VOL OU RETARD IMPORTANT ?

### ASSISTANCE

En attendant de poursuivre votre voyage, vous pourrez avoir droit à des collations et à des rafraîchissements, d'accéder à des moyens de communication, d'être hébergé (si nécessaire) et d'être transporté de/vers le lieu d'hébergement. Ce droit peut être soumis à certaines restrictions.

La compagnie aérienne n'est pas tenue de vous porter assistance si vous acceptez de vous faire rembourser votre billet, de modifier la date de votre voyage ou si, dans le cas d'un refus d'embarquement volontaire, vous acceptez certains autres avantages.

### ABANDON DU VOYAGE

Si vous renoncez à votre voyage, vous avez le droit de vous faire rembourser votre billet et, si nécessaire, de bénéficier d'un vol retour gratuit vers votre premier lieu de départ dans les plus brefs délais. L'option du remboursement doit être offerte en cas de retard d'au moins cinq heures à l'aéroport de départ.

### RÉACHEMINEMENT

Vous avez le droit d'être réacheminé vers la destination finale indiquée sur votre billet, dans les plus brefs délais et dans des conditions de transport comparables, ou de modifier la date de votre voyage si cela vous convient mieux. Le droit au réacheminement et au changement de réservation ne s'applique pas en cas de retards importants.

### INDEMNISATION

Dans certains cas, vous êtes en droit de recevoir une indemnité d'un montant compris entre 125 et 600 euros en fonction de la distance de votre vol et du retard à l'arrivée à votre destination finale. Ce droit est néanmoins soumis à certaines restrictions.

L'indemnisation n'est pas due si votre vol a été annulé au moins deux semaines avant le départ et si l'on vous propose un réacheminement dans un certain délai, si le retard à l'arrivée à votre destination finale est inférieur à trois heures ou si l'annulation ou le retard sont dus à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.



N'oubliez pas que, avant de voyager, vous devez toujours prendre connaissance de votre itinéraire, des horaires d'embarquement et des conditions générales de la compagnie aérienne.

Ce poster n'est fourni qu'à titre indicatif. En cas de conflit, les éventuelles réclamations ou actions en justice devront uniquement s'appuyer sur les textes juridiques concernés qui sont publiés au Journal officiel de l'Union européenne. Publié par : Commission européenne, Direction générale de la Mobilité et des transports, 1049 Bruxelles, Belgique.