

AirHelp présente les 10 commandements que tout voyageur devrait connaître pour voyager sereinement en avion.

AirHelp a mis à jour son Guide des droits des passagers avec les nouvelles réglementations, un must-have pour voyager cet été.

Paris, 04 Août 2023. Retards, annulations et changements inattendus de plans pour les voyageurs. 2023 s'avère être une année difficile pour l'aviation : avec les grèves et le manque de personnel dans les aéroports, les chiffres de perturbation des vols sont d'ores et déjà plus élevés que l'année dernière.

Dans ce contexte, AirHelp, la plus grande organisation mondiale de défense des droits des passagers aériens, rappelle aux personnes qui prennent l'avion cet été leurs droits.

- 1. Le droit d'être pris en charge** : lorsqu'un vol est retardé ou annulé peuvent prétendre à des droits que les compagnies aériennes sont tenues de respecter. Si les passagers ont déjà embarqué et que le vol est retardé de plus de deux heures, l'équipage doit leur fournir de l'eau et s'assurer que l'air conditionné fonctionne. Si l'avion a plus de cinq heures de retard, les passagers sont autorisés à quitter l'avion et à retourner à la porte d'embarquement. Si le retard a lieu alors que les passagers n'ont pas embarqué, la compagnie aérienne est tenue de leur fournir de la nourriture, des boissons et un accès aux télécommunications.
- 2. Droit à l'hébergement** : si le retard ou l'annulation d'un vol oblige le passager à passer la nuit à attendre une nouvelle heure de départ, la compagnie aérienne doit lui offrir une chambre d'hôtel et prendre en charge les frais de transfert. Et ce, même si la compagnie aérienne n'est pas à l'origine du retard.
- 3. Droits en cas de refus d'embarquement** : vendre plus de billets que de places disponibles sur un vol est une pratique courante dans le secteur de l'aviation, connue sous le nom de surbooking. Ainsi, si le vol est finalement complet, certains passagers se voient refuser l'embarquement. Selon le règlement CE261, les passagers concernés ont droit à une compensation financière pouvant aller jusqu'à 600 euros par personne, en outre, ils doivent être réacheminés sur un autre vol ou recevoir le remboursement intégral de leur billet.
- 4. Droit de se plaindre** : 85 % des passagers aériens ne connaissent pas leurs droits. Outre les plaintes pertinentes en cas d'interruption de vol, les voyageurs peuvent se plaindre lorsqu'une compagnie aérienne ne fournit pas le service attendu. En outre, il incombe aux compagnies aériennes elles-mêmes d'informer leurs passagers de leurs droits et de leurs conditions générales.
- 5. Droit à l'indemnisation** : en vertu du règlement CE261, les passagers ont droit à une indemnisation pouvant aller jusqu'à 600€ - par personne et par voyage - en cas de retard de plus de 3 heures, d'annulation moins de 14 jours avant le départ ou de refus

d'embarquement, ou lorsqu'un retard entraîne une correspondance manquée, à condition que la compagnie aérienne soit fautive. Ce droit s'applique à tous les vols au départ d'un aéroport européen, ainsi qu'à tous les vols atterrissant dans un aéroport européen lorsqu'ils sont assurés par une compagnie aérienne basée dans l'UE. Les passagers peuvent exercer leur droit à l'indemnisation jusqu'à trois ans après la date du vol. AirHelp propose une vérification gratuite de l'éligibilité sur son [site internet](#).

6. **Droits sur les bagages** : Pour les bagages enregistrés sur les vols internationaux, les délais de recours et l'indemnisation dépendent de la convention qui régit le vol, convention de Montréal ou convention de Varsovie, et qui est indiquée sur le billet d'avion (dans le cas contraire, il faut demander ce renseignement à la compagnie aérienne). Les voyageurs sont en droit de demander des dédommagements dans différents cas : bagages retardés, perdus ou endommagés. Mais dans tous les cas, il est nécessaire de signaler le problème le plus rapidement possible.
7. **Droits des passagers voyageant avec des animaux de compagnie** : si les grands animaux de compagnie et certains animaux "dangereux" doivent voyager en soute, les petits animaux de compagnie peuvent voyager en cabine, à condition que l'animal et sa boîte de transport ne dépassent pas 8 kg.

Les chiens d'assistance peuvent voyager en cabine avec leur maître sans frais supplémentaires. Dans ce cas, le passager doit informer la compagnie aérienne lors de la réservation du siège, et il doit présenter tous les documents nécessaires pour l'animal (certificats vétérinaires, vaccins à jour, etc.) au comptoir de la compagnie aérienne. Dans le cas des vols internationaux, il est obligatoire de présenter les documents requis par le pays de destination.

8. **Droits en cas de blessure** : lorsqu'un passager est blessé à bord d'un avion, il a droit à une compensation financière.
9. **Droit d'offrir son aide et d'être aidé** : en cas d'urgence médicale, tout passager, même non médical, peut aider un autre passager. Dans ces situations, ils sont protégés par la loi.
10. **Droits des personnes atteintes de handicap ou à mobilité réduite** : en vertu du droit communautaire, toute personne handicapée ou à mobilité réduite est protégée contre la discrimination, tant lors de la réservation qu'au moment de l'embarquement. Une compagnie aérienne ne peut refuser l'embarquement que si la taille de l'avion ou de ses portes le rend impossible, ou si cela enfreint les exigences de sécurité. Dans ce cas, le passager a droit à un remboursement ou à un réacheminement.

AirHelp met à la disposition des personnes qui voyagent en avion son nouveau [guide actualisé des droits des passagers aériens](#). Un manuel pratique pour être informé et savoir comment réagir en cas de retard ou d'annulation de son vol, mis à jour avec les dernières réglementations du secteur et les démarches à effectuer.

[A propos de AirHelp](#)

Depuis sa création en 2013, AirHelp est devenue la première société de défense des droits des passagers aériens au monde. Elle aide les voyageurs à obtenir des compensations pour des vols retardés ou annulés ou pour des refus d'embarquement. AirHelp mène également des actions juridiques et politiques pour renforcer davantage les droits des passagers aériens dans le monde entier. L'entreprise a déjà aidé plus de 1,5 million de personnes à obtenir une indemnisation et opère dans le monde entier. Pour plus d'informations sur AirHelp : <https://www.airhelp.com/fr/>

Contact presse

Nathalie Riera - airhelp.france@actitud.agency +33 (0)6 82 83 34 20