

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Voyage en avion : vol annulé

Votre vol est annulé et vous voulez savoir quelles sont les obligations de votre compagnie aérienne ? Elle doit vous prendre en charge et vous indemniser. Nous vous indiquons les informations à connaître.

Quelles sont les conditions à réunir pour être indemnisé en cas de vol annulé ?

Vols concernés

Le vol doit respecter certaines conditions.

Elles varient selon le pays d'où décolle l'avion et la nationalité de la compagnie aérienne.

Le vol est concerné, quelle que soit la compagnie.

L'indemnisation s'applique même en cas d'escale ou de correspondance.

Les vols entre la métropole et la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte ou la partie française de l'île de Saint Martin sont concernés.

Si vous venez d'un pays européen (Union européenne, Norvège, Islande ou Suisse), le vol est **concerné**, quelle que soit la compagnie.

L'indemnisation s'applique même en cas d'escale ou de correspondance.

Les vols entre la métropole et la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, Mayotte ou la partie française de l'île de Saint Martin sont concernés.

Les conditions varient selon le pays d'où décolle l'avion et la nationalité de la compagnie aérienne.

Le vol est **concerné** si vous remplissez les **2 conditions** suivantes :

Vous voyagez avec une compagnie de l'Union européenne

Votre vol est à destination d'un aéroport situé dans l'Union européenne, en Norvège, Islande ou Suisse.

L'assistance s'applique même en cas d'escale ou de correspondance dans un autre pays.

Exemple

Si vous décollez du Royaume-Uni, vous êtes concerné par l'indemnisation à la double condition d'utiliser un transporteur européen et d'atterrir dans un pays membre de l'Union européenne.

Votre vol n'est **pas concerné**.

Toutefois, vous pouvez exiger le remboursement de votre billet en cas de vol annulé sans proposition de réacheminement.

Si vous subissez un préjudice du fait de l'annulation de votre vol, vous pouvez **demandeur une indemnisation** à la compagnie aérienne.

À savoir

Vous devez justifier votre préjudice.

L'obligation pèse sur la compagnie aérienne qui effectue le vol.

C'est le cas si elle vous a vendu directement votre billet.

C'est aussi le cas si vous l'avez acheté auprès d'un intermédiaire (agence de voyage par exemple).

À savoir

Des règles spécifiques s'appliquent si vous êtes en voyage organisé (aussi appelé voyage à forfait).

Délais d'information de la compagnie aérienne

Vous **n'avez pas droit à une indemnisation** si la compagnie vous prévient de l'annulation dans les conditions suivantes :

2 semaines au moins avant le départ

Entre 7 jours et 2 semaines avant le départ en vous proposant un vol de remplacement partant au plus tôt 2 heures avant l'heure de départ prévue et arrivant moins de 4 heures plus tard que prévu

Moins de 7 jours avant le départ en vous proposant un vol de remplacement partant au plus tôt 1 heure avant l'heure de départ prévue et arrivant moins de 2 heures plus tard que prévu

Cas de force majeure

La compagnie peut invoquer un cas de **force majeure** pour refuser de vous indemniser. Il s'agit d'un incident imprévisible et ne pouvant pas être évité (une tempête de neige, par exemple).

L'indemnisation peut également être refusée en **cas de grève** de personnels hors de la compagnie (contrôleurs aériens, par exemple).

La compagnie doit-elle proposer un nouveau vol en cas de vol annulé ?

La compagnie doit vous proposer dès que possible un nouveau vol vers votre destination finale, dans des conditions comparables (même classe, etc.) et sans paiement supplémentaire.

Si vous avez droit à une assistance, la compagnie doit prendre en charge **gratuitement** en attendant le prochain vol les services suivants :

Rafraîchissements

Restauration

2 communications (appels téléphoniques, SMS, mails)

Frais d'hôtel et de transfert entre l'hôtel et l'aéroport si le départ ne peut avoir lieu avant le lendemain.

La compagnie doit **vous rembourser votre billet** dans les 7 jours francs.

Votre compagnie doit vous proposer ce remboursement.

Vous n'avez pas de démarches supplémentaires à faire.

Le paiement peut se faire en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, au choix de la compagnie.

Si la compagnie vous propose un bon d'achat, vous pouvez le refuser.

A quelle indemnisation a-t-on droit en cas d'annulation de vol ?

La compagnie vous doit une indemnité, même si elle vous a remboursé votre billet.

C'est une indemnité supplémentaire

Le montant de l'indemnité dépend de la longueur du vol.

250 €

400 €

Trajet dans l'Union européenne (UE) : 400 €

Trajet entre l'UE et un pays hors UE : 600 €

L'indemnisation peut être **réduite de moitié** si la compagnie vous propose un autre vol.

Selon votre destination, l'heure d'arrivée du nouveau vol ne doit pas dépasser l'heure d'arrivée prévue du vol annulé de plus de la durée suivante :

2 heures pour un vol de 1 500 km ou moins

3 heures pour un vol de plus de 1 500 km dans l'Union européenne (UE) ou pour un vol de 1 500 à 3 500 km hors UE

4 heures pour un vol de plus de 3 500 km (hors UE)

La compagnie aérienne doit vous donner un document indiquant comment réclamer l'indemnisation.

Vous devez **adresser votre réclamation** (par courrier RAR) au service clientèle de la compagnie aérienne.

Ses coordonnées sont indiquées sur le document qui vous a été remis.

Vous pouvez utiliser le modèle de lettre suivant :

- Demander une indemnisation en cas de refus d'embarquement

Que faire en cas de litige à la suite d'un vol annulé ?

Si la compagnie aérienne a signé la Charte de médiation, vous pouvez **saisir le médiateur** Tourisme et Voyage Signataires de la Charte Médiation Tourisme et Voyage dans les cas suivants :

Refus de vous indemniser

Absence de réponse dans les 2 mois

Vous pouvez **vérifier** si la compagnie a signé la charte et saisir le médiateur :

- Saisir le médiateur Tourisme et Voyage

Si la compagnie refuse de vous indemniser, ou si vous trouvez que cette indemnisation est insuffisante, vous pouvez **saisir le tribunal judiciaire**.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Vous pouvez aussi faire un **signalement** auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) :

- Signaler à la DGAC un litige suite à un refus d'embarquement, un retard ou une annulation de vol

À savoir

Vous devez joindre une **copie de vos justificatifs**.

Voyage en avion

Questions – Réponses

- Peut-on se faire rembourser son billet d'avion si on rate ou annule son vol ?

Toutes les questions réponses

Et aussi...

- Voyage en avion : vol retardé
- Indemnisation en cas de surbooking (surréservation)
- Voyage en avion : bagage perdu, retardé ou endommagé

Pour en savoir plus

- Que faire en cas de faillite d'une compagnie aérienne ?
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Guide pratique du voyage en avion, train
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Droits des passagers voyageant avec une compagnie aérienne de l'Union européenne
Source : Commission européenne

Où s'informer ?

- **Direction générale de l'aviation civile (DGAC)**
Par courrier
Direction générale de l'aviation civile
50 rue Henry Farman
75720 Paris Cedex 15
Par téléphone
01 58 09 43 21
- Pour des informations générales :
0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso
Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?
Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.
Horaires d'ouverture du service :
Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15
Mercredi : de 13h15 à 17h15
Jeudi : de 8h30 à 12h30
Vendredi : de 8h30 à 16h
Numéro non surtaxé
- Centre européen des consommateurs France

Services en ligne

- Signaler à la DGAC un litige suite à un refus d'embarquement, un retard ou une annulation de vol
Formulaire

Textes de référence

- Règlement européen du 11 février 2004 relatif à l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol



Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30