

DROITS DES PASSAGERS

Conforme aux dispositions du règlement européen 261/2004 (Parlement européen / Conseil de l'Union européenne)

Les droits décrits dans ce document s'appliquent dans les circonstances suivantes :

- vous avez une réservation confirmée sur le vol,
- votre enregistrement est effectué et vous êtes présent avant l'Heure Limite d'Enregistrement indiquée ou, si aucune Heure Limite d'Enregistrement n'a été indiquée, 45 min avant l'heure de départ programmée du vol,
- vous voyagez avec un billet acquis à un tarif accessible au public ou, avec un billet émis dans le cadre d'un programme de fidélisation,
- vous partez d'un aéroport de l'Union européenne (UE).

Attention : si vous partez d'un aéroport situé dans un pays tiers (non UE), les droits décrits dans ce document ne s'appliquent que si vous voyagez sur un vol d'une compagnie de l'Union européenne à destination d'un aéroport de l'Union européenne et si aucune réglementation locale n'a vocation à s'appliquer au départ de ce pays tiers.

1. ANNULATION

1.1 ASSISTANCE EN CAS D'ANNULATION

Si votre vol est annulé, vous pouvez choisir entre :

- poursuivre votre voyage jusqu'à sa destination finale dès que possible dans des conditions de transport comparables, telles qu'indiquées par le transporteur, ou à une date ultérieure à votre convenance sous réserve des places disponibles, **ou**
- obtenir le remboursement du/des tronçon(s) non réalisé(s) et du/des tronçon(s) déjà réalisé(s) si vous décidez de ne plus poursuivre votre voyage et de revenir à votre point de départ tel qu'indiqué sur le billet.

De plus, vous recevrez gratuitement :

- un repas ou une collation et/ou une boisson en fonction du temps d'attente,
- un hébergement (transport de liaison compris), si un séjour d'attente est nécessaire,
- une carte téléphonique prépayée (ou le remboursement sur demande de deux appels (limités à 5 mn chacun) ou de 2 fax ou 2 emails).

1.2 INDEMNISATION EN CAS D'ANNULATION

En cas d'annulation de votre vol, vous avez droit à une indemnité sauf :

- si l'annulation a été décidée à la suite de circonstances extraordinaires ne pouvant être évitées et que la compagnie a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter l'annulation ;
- si vous avez été informé de l'annulation au moins 2 semaines avant l'horaire de départ prévu ;
- si vous avez été informé de l'annulation entre 2 semaines et 7 jours avant le départ prévu et qu'un réacheminement, vous permettant de partir 2 h au plus avant l'heure de départ prévue et d'arriver à votre destination finale moins de 4 h après l'heure d'arrivée prévue, vous a été proposé ;
- si vous avez été informé de l'annulation moins de 7 jours avant le départ prévu et qu'un réacheminement, vous permettant de partir 1 h au plus avant l'heure de départ prévue et d'arriver à votre destination finale moins de 2 h après l'heure d'arrivée prévue, vous a été proposé.

L'indemnité vous sera accordée par chèque ou virement bancaire, ou bien, avec votre accord, sous forme de bon de compensation. Elle ne sera pas délivrée à l'aéroport et devra être demandée auprès du service client (voir paragraphe 5).

Montants du bon de compensation (non remboursables)

- A - Vols jusqu'à 1 500 km : 350 EUR*
- B - Vols de plus de 1 500 km au sein de l'UE et tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km : 500 EUR*
- C - Vols non UE de plus de 3 500 km : 800 EUR*

Montants de l'indemnité :

- A - Vols jusqu'à 1 500 km : 250 EUR*
- B - Vols de plus de 1 500 km au sein de l'UE et tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km : 400 EUR*
- C - Vols non UE de plus de 3 500 km : 600 EUR*

Ce schéma d'indemnisation est basé sur le Règlement européen 261/2004. Si votre vol est au départ d'un aéroport non européen (mais que votre destination se situe au sein de l'Union européenne), des réglementations locales et d'autres schémas d'indemnisation sont susceptibles de s'appliquer. Pour plus d'informations, veuillez contacter le service client (voir paragraphe 5).

2. RETARD

2.1 ASSISTANCE EN CAS DE RETARD

En cas de retard supérieur à 2 h par rapport à l'horaire de départ initialement programmé, vous recevrez gratuitement :

- un repas ou une collation et/ou une boisson en fonction du temps d'attente;
- un hébergement (transport de liaison compris), si un séjour d'attente est nécessaire;
- une carte téléphonique prépayée (ou le remboursement sur demande de deux appels (limités à 5 mn chacun) ou de 2 fax ou 2 emails).

sauf si cette assistance devait provoquer un retard plus important.

Si le vol est retardé d'au moins 5 h et que vous ne souhaitez pas poursuivre votre voyage, vous pouvez obtenir le remboursement du/des tronçon(s) non réalisé(s) et du/des tronçon(s) déjà réalisé(s) et être, le cas échéant, réacheminé par nos soins à votre point de départ tel qu'indiqué sur le billet.

2.2 INDEMNISATION EN CAS DE RETARD

En cas de retard d'au moins 3 h à votre destination finale, une indemnité vous sera accordée par chèque ou virement bancaire, ou bien, avec votre accord, sous forme de bon de compensation, sauf si ce retard est causé par des circonstances extraordinaires qui n'ont pu être anticipées par le transporteur et si ce transporteur a pris toutes les mesures permettant d'éviter ce retard.

L'indemnité ne sera pas délivrée à l'aéroport et devra être demandée auprès du service client (voir paragraphe 5).

Montants du bon de compensation (non remboursables) :

- A - Vols jusqu'à 1500 km : EUR 350*
- B - Vols de plus de 1500 km au sein de l'UE et tous les autres vols de 1500 km et 3500 km: EUR 500*
- C - Vols non UE de plus de 3500 km, avec un retard supérieur à 4h : EUR 800*

Montants de l'indemnité :

- A - Vols jusqu'à 1500 km : EUR 250*
- B - Vols de plus de 1500 km au sein de l'UE et tous les autres vols de 1500 km et 3500 km: EUR 400*
- C - Vols non UE de plus de 3500 km avec un retard supérieur à 4h : EUR 600*

Ce schéma d'indemnisation est basé sur le Règlement européen 261/2004. Si votre vol est au départ d'un aéroport non européen (mais que votre destination se situe au sein de l'Union européenne), des réglementations locales et d'autres schémas d'indemnisation sont susceptibles de s'appliquer. Pour plus d'informations, veuillez contacter le service client (voir paragraphe 5).

3. REFUS D'EMBARQUEMENT

En cas de sursréservation sur un vol, il sera fait appel au volontariat de passagers disposés à échanger leurs places confirmées contre une indemnisation sous forme d'un bon de compensation. Air France/KLM apportera également une assistance appropriée à ces passagers (voir paragraphe 3.1 ci-dessous).

Si le nombre de volontaires au débarquement est insuffisant et que vous êtes refusé à l'embarquement contre votre volonté, une assistance et une indemnisation vous seront accordées sous réserve d'avoir respecté les règles de présentation à l'embarquement décrites ci-dessus.

Vous ne bénéficierez pas de cette assistance et de cette indemnisation si votre refus d'embarquement est lié à des raisons sanitaires, de sûreté, de sécurité ou en raison de documents de voyage inadéquats.

3.1 ASSISTANCE EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT

Si votre embarquement est refusé, vous pouvez choisir entre :

- poursuivre votre voyage jusqu'à sa destination finale dès que possible dans des conditions de transport comparables, telles qu'indiquées par le transporteur, ou à une date ultérieure à votre convenance sous réserve des places disponibles ; **ou**
- obtenir le remboursement du/des tronçon(s) non réalisé(s) et du/des tronçon(s) déjà réalisé(s) si vous décidez de ne plus poursuivre votre voyage et de revenir à votre point de départ tel qu'indiqué sur le billet.

De plus, vous recevrez gratuitement :

- un repas ou une collation et/ou une boisson en fonction du temps d'attente;
- un hébergement (transport de liaison compris), si un séjour d'attente est nécessaire;
- une carte téléphonique prépayée (ou le remboursement sur demande de deux appels (limités à 5 mn chacun) ou de 2 fax ou 2 emails).

3.2 INDEMNISATION EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT

Si votre embarquement est refusé, une indemnité vous sera accordée par chèque ou virement bancaire, ou bien, avec votre accord, sous forme de bon de compensation, sauf si votre refus d'embarquement est lié à des raisons sanitaires, de sûreté, de sécurité ou en raison de documents de voyage inadéquats.

Montants du bon de compensation (non remboursables)

- A - Vols jusqu'à 1 500 km : 350 EUR*
- B - Vols de plus de 1 500 km au sein de l'UE et tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km: 500 EUR*
- C - Vols non UE de plus de 3 500 km : 800 EUR*

Montants de l'indemnité

- A - Vols jusqu'à 1 500 km : 250 EUR*
- B - Vols de plus de 1 500 km au sein de l'UE et tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km: 400 EUR*
- C - Vols non UE de plus de 3 500 km : 600 EUR*

Ce schéma d'indemnisation est basé sur le Règlement européen 261/2004. Si votre vol est au départ d'un aéroport non européen (mais que votre destination se situe au sein de l'Union européenne), des réglementations locales et d'autres schémas d'indemnisation sont susceptibles de s'appliquer. Pour plus d'informations, veuillez contacter le service client (voir paragraphe 5).

4. DÉCLASSEMENT

Si vous êtes placé contre votre volonté dans une classe de transport inférieure à celle indiquée sur votre billet, vous pouvez demander un remboursement de :

- 30 % du prix du billet pour tout vol de 1 500 km ou moins, ou
- 50 % du prix du billet pour tout vol de plus de 1 500 km au sein de l'UE et tout autre vol de 1 500 km à 3 500 km, ou
- 75 % du prix du billet pour tout vol non EU de plus de 3 500 km.

5. DEMANDES DE REMBOURSEMENT, D'INDEMNISATION EN CAS D'ANNULATION ET DE RETARD ET REQUÊTES DIVERSES

Comme indiqué dans la présente brochure, si :

- votre vol est annulé, ou
- votre vol est retardé d'au moins 5 h, ou
- l'embarquement vous a été refusé contre votre volonté,

et que vous ne souhaitez pas poursuivre votre voyage, vous pouvez obtenir le remboursement du/des tronçon(s) non réalisé(s) et du/des tronçon(s) déjà réalisé(s) auprès de notre service après-vente le plus proche dont les coordonnées sont précisées sur www.airfrance.com (<http://www.airfrance.com>) ou www.klm.com (<http://www.klm.com>).

Les demandes de remboursement et d'indemnisation doivent être adressées au transporteur ayant effectué le vol ou qui aurait dû l'effectuer.

Si vous souhaitez entrer en contact avec Air France/KLM concernant une demande de remboursement, une réclamation liée à une indemnisation ou pour tout autre demande, merci de joindre votre service client Air France/KLM local, de préférence par email. Les contacts peuvent être trouvés sur www.airfrance.com (<http://www.airfrance.com>) ou www.klm.com (<http://www.klm.com>).

6. ORGANISMES ADMINISTRATIFS COMPÉTENTS

Chaque État membre de l'Union européenne a désigné un organisme chargé de l'application des règles d'assistance et d'indemnisation édictées pour les irrégularités mentionnées dans cette brochure. Les renseignements concernant ces entités sont disponibles à l'adresse internet suivante : https://transport.ec.europa.eu/index_en (https://transport.ec.europa.eu/index_en)

Si vous souhaitez effectuer une réclamation et obtenir une indemnisation en cas d'irrégularité sans avoir à payer des frais de traitement à un tiers, la Commission européenne conseille aux passagers de contacter directement le transporteur sans passer par un organisme de réclamation. (Les coordonnées sont disponibles sur le site Web de la compagnie aérienne qui effectue le vol).

Compléter le formulaire

Mise à jour février 2021

VERSION PDF

Droits des passagers

