



Extrait du Centre Technique Régional de la Consommation PACA

<http://www.ctrc-paca.org/spip.php?article1287>

# Compagnies aériennes : vos droits en cas de vol retardé

- ACTUALITES - ACTUALITES PRECEDENTES - Actualités 2015 - Été 2015 -



Date de mise en ligne : lundi 29 juin 2015

---

Copyright © Centre Technique Régional de la Consommation PACA - Tous droits réservés

---

**Lorsqu'un vol est retardé par rapport à l'heure de départ prévue, la compagnie aérienne concernée doit offrir gratuitement aux passagers :**

{{}}

- des rafraîchissements et une restauration, en quantité suffisante selon le délai d'attente,
- la possibilité d'effectuer deux communications,
- et lorsque cela s'avère nécessaire, un hébergement et le transfert entre l'aéroport et le lieu d'hébergement.

**C'est ce que rappelle le secrétaire d'État chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche dans une réponse ministérielle publiée le 9 juin 2015.**

Pendant l'attente, les personnes à mobilité réduite, et les personnes ou les chiens guides certifiés qui les accompagnent, ainsi que les enfants non accompagnés, doivent être pris en charge en priorité quelle que soit la durée du retard.

**Lorsque le retard atteint deux heures, la compagnie doit mettre à disposition des passagers une notice les informant des règles d'indemnisation et d'assistance.**

Lorsque le vol est retardé d'au moins cinq heures, les passagers peuvent renoncer à leur voyage et obtenir le remboursement de leur billet.

**Lorsqu'il s'agit d'un vol de plus de 3 500 kilomètres au départ d'un État non membre de l'Union européenne (UE) à destination d'un État membre de l'UE, la prise en charge est due lorsque le vol est retardé d'au moins quatre heures.**

***Ces dispositions s'appliquent :***

- à tous les vols au départ des États membres de l'Union européenne,
- et aux vols au départ d'un État tiers à l'Union européenne et à destination d'un État membre, lorsqu'ils sont exploités par une compagnie communautaire et qu'il n'existe pas de cadre juridique équivalent dans cet État tiers.

Lorsque le retard se produit pendant le voyage, notamment en cas de déroutement, la prise en charge des passagers, lors de l'escale imprévue, dépend de la politique de la compagnie et des moyens dont elle peut disposer dans l'aéroport concerné.

Toutefois, deux conventions internationales (de Varsovie de 1929 et de Montréal de 1999) ouvrent la possibilité aux usagers, selon le point de départ et la destination de leur voyage, de demander réparation en cas de préjudice.

Cependant, cette indemnisation n'est pas automatique ; si la compagnie apporte la preuve que toutes les mesures ont été prises pour éviter le dommage ou, qu'il lui était impossible de les prendre, elle peut s'en voir exonérée.

[EN SAVOIR PLUS](#)