



AVION & TRAIN

*Retard,
refus d'embarquement,
annulation*



**La CLCV vous renseigne
sur vos droits**



Consommation, Logement et Cadre de Vie
www.clcv.org



VOTRE VOL EST ANNULÉ OU RETARDÉ

Retard, annulation, surbooking, perte de bagages... autant de situations qui peuvent donner lieu à des litiges avec les compagnies aériennes. Vos droits ont été renforcés du fait de l'adoption de règles applicables aux « vols européens ».

Qu'entend-on par « vol européen » ?

- un vol au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse
- un vol à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne de l'Islande, de la Norvège ou de la Suisse, lorsque le transporteur est immatriculé dans un Etat de l'Union européenne. Néanmoins, si une réglementation existe dans le pays de départ, elle s'applique en lieu et place des règles suivantes.

Votre vol est retardé

Aucune indemnisation n'est prévue par les textes. Seule la fourniture d'une assistance à l'aéroport est imposée et uniquement au-delà d'un certain nombre d'heures.

Ne sont ainsi pris en compte que les retards :

- de 2 heures ou plus pour tous les vols dont le trajet est inférieur ou égal à 1 500 kilomètres
- de 3 heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus 1 500 km et pour les autres vols dont le trajet est compris entre 1 500 km et 3 500 km,



- de 4 heures ou plus pour les autres vols.
- Dans ces cas, la compagnie est tenue de prendre en charge les frais de restauration, de rafraîchissements voire d'héberge-

que pour tout vol intra communautaire de plus de 1500 km (réduite de 50% si l'arrivée par réacheminement est effective moins de trois heures après l'heure de départ prévue)



- 600 € pour tous les autres vols, dont le trajet est à destination d'un Etat non membre de l'Union européenne et supérieur à 3500 km (réduite de 50 % si l'arrivée par réacheminement est effective moins de quatre heures après l'heure de départ prévue).

Attention, cette indemnité n'est pas due :

- si vous avez été informé de cette annulation :

- au moins deux semaines avant le départ,
- entre deux semaines et sept jours avant le départ, si l'on vous a offert un réacheminement vous permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'arriver moins de quatre heures après l'heure initialement prévue,
- Moins de 7 jours avant le départ, si l'on vous a proposé un réacheminement vous permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'arriver moins de deux heures après l'heure initialement prévue,

- en cas d'annulation due à des circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, problèmes de sécurité...) qui ne pouvaient être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (cas de force majeure).

Vous êtes refusé à l'embarquement

En cas de surbooking, le transporteur doit faire un appel aux passagers volontaires pour différer leur voyage. Si vous acceptez, vous pouvez négocier avec la compagnie certaines prestations. Vous avez par ailleurs le choix entre le réacheminement sur un autre vol ou le remboursement de votre billet si vous renoncez à votre voyage.

L'indemnisation accordée aux passagers refusés contre leur volonté est identique à celle prévue en cas d'annulation du vol.

Vos bagages sont perdus ou détériorés

En fonction du vol que vous effectuez, la responsabilité de la compagnie sera régie soit par la Convention de Varsovie soit par la Convention de Montréal. Pour les vols au départ de l'Union européenne, vous devez être informé du régime de responsabilité applicable.

Les vols des compagnies communautaires sont soumis à la Convention de Montréal. L'indemnisation accordée correspondra au montant du dommage que vous avez subi dans la limite d'un plafond d'environ 1200 euros par passager, sauf si vous avez fait une «déclaration spéciale d'intérêt» lors de l'enregistrement moyennant le paiement éventuel d'une somme supplémentaire.



En cas de dommage, votre réclamation doit être faite dans les 7 jours à compter de la restitution de votre bagage. Le délai est de 21 jours à compter de la date prévue de livraison pour une réception tardive.

Nos demandes

- ❖ Une information claire, précise et rapide des voyageurs
- ❖ L'interdiction de la surréservation (surbooking)
- ❖ Une application de la limitation des indemnisations aux seuls cas de force majeure avérés (événement imprévisible, insurmontable et externe)
- ❖ La mise en place de mesures destinées à imposer à l'ensemble des compagnies et notamment aux compagnies low-cost de disposer de fonds suffisants pour indemniser les passagers et pour répondre à leur obligation d'accompagnement en cas de retard
- ❖ Un renforcement des conditions d'indemnisation afin que le préjudice subi par le consommateur soit pris en charge dans sa globalité
- ❖ De meilleures conditions de prise en charge et d'indemnisation des bagages perdus, retardés ou détériorés
- ❖ L'application du délai de rétractation à la vente en ligne de prestations de transport.



VOTRE TRAIN EST RETARDÉ OU ANNULÉ

Votre trajet est international

Reportez-vous aux conditions générales de vente régissant votre billet. Toutefois, sachez qu'un règlement européen du 23 octobre 2007, en vigueur depuis décembre 2009, fixe des règles d'indemnisation minimale, à savoir 25 % du prix du billet en cas de retard compris entre 60 et 119 minutes et 50 % si le retard est de 2 heures ou plus.

L'annulation ou un retard prévisible de plus de 60 minutes vous donne droit au remboursement du billet. Vous pouvez aussi décider de poursuivre votre voyage dans des conditions comparables dès que possible ou à une date ultérieure à votre convenance.

Vous empruntez les grandes lignes nationales

Les conditions générales de vente et «l'engagement régularité», applicables au 1^{er} mars 2011, aux trains grandes lignes (TGV, Téo, Lunéa, Intercités) fixent les règles suivantes, pour les retards dont la cause est imputable à la SNCF.

Durée du retard	Compensation*
De 30 minutes à 59 minutes	25 % du prix du trajet en bons voyage
De 60 minutes à 119 minutes	Au choix du voyageur : <ul style="list-style-type: none"> ● 25 % du prix du trajet en bons voyage ● un remboursement de 25 % du prix du trajet
Entre 2 heures et 3 heures	Au choix du voyageur : <ul style="list-style-type: none"> ● 50 % du prix du trajet en bons voyage ● un remboursement de 50 % du prix du trajet
Au-delà de 3 heures	Au choix du voyageur <ul style="list-style-type: none"> ● 75 % du prix du trajet en bons voyage ● un remboursement de 75 % du prix du trajet

**La demande de compensation est à formuler dans les 2 mois à compter de la fin du voyage. Les bons voyage sont valables 6 mois. Les compensations en euros sont versées uniquement si son montant est supérieur à 5 euros. Les situations exceptionnelles bénéficient d'un traitement particulier.*

Si votre train est annulé ou si un retard de plus de 60 minutes est prévisible, vous pouvez demander le remboursement ou poursuivre votre voyage mais au plus tard dans un délai de 48 heures.

Attention, les règles applicables aux IDTGV sont différentes. Reportez-vous aux conditions générales de vente.



BON À SAVOIR : si l'annulation ou le retard vous a causé un préjudice que vous pouvez établir, vous pouvez demander à en être indemnisé, sauf si l'annulation ou le retard est dû à un cas de force majeure.

Vous empruntez un train régional

Aucune compensation n'est proposée par la SNCF. Un droit à échange, remboursement ou à prolongation de l'abonnement est cependant prévu par le code des transports lorsque l'utilisateur n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport.

Sur les grandes lignes et les trajets internationaux, une assistance doit être fournie aux voyageurs retardés. La SNCF s'engage ainsi dans ses conditions générales de vente pour tout retard supérieur à 60 minutes et dans la mesure du possible, à assurer la distribution de boissons et de repas, voire à proposer une alternative de transport ou fournir un hébergement si nécessaire.

Droits des personnes à mobilité réduite

Elles doivent être informées sur l'accessibilité des services et les moyens d'assistance mis à leur disposition.

Nos demandes

- ❖ Une information claire, précise et rapide des voyageurs,
- ❖ La mise en place d'un système d'indemnisation lisible, clair et transparent par la SNCF pour tout type de trajet avec la possibilité dans tous les cas pour le consommateur de choisir entre un remboursement et des bons voyage,
- ❖ La réforme des conditions actuelles d'indemnisation trop restrictives,
- ❖ Qu'au-delà de cette indemnisation, soit prévu un traitement individuel des dossiers pour le dédommagement particulier des préjudices subis (absence à un examen, entretien d'embauche manqué, vacances annulées, etc).



L'association de consommateurs CLCV (Consommation, Logement et Cadre de Vie), créée en 1952, agit dans tous les domaines de la vie quotidienne. Indépendante, elle est agréée au titre de la défense des consommateurs, de la protection de l'environnement, de l'éducation populaire, comme association représentant les usagers dans les instances hospitalières et de santé publique. Elle est reconnue représentative des locataires et copropriétaires. Elle est membre du Bureau Européen des Unions de Consommateurs et de Consumers International.

Adhérer à la CLCV c'est :

- ✓ Former un groupe de pression pour défendre ses droits et faire des propositions
- ✓ S'informer, disposer d'une documentation utile et pratique
- ✓ Participer à des échanges, des actions...
- ✓ Recevoir le premier magazine de la consommation citoyenne : *Cadre de Vie*
- ✓ Pouvoir s'abonner au service d'information juridique téléphonique, "CLCV SOS Juridique"
- ✓ Participer à l'action des consommateurs éco-citoyens pour améliorer la qualité de la vie

Pour tout complément d'information, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre association locale et à consulter notre site www.clcv.org

Votre association

Siège national : CLCV 59 boulevard Exelmans
75016 Paris - Tél : 01 56 54 32 10

www.clcv.org