

## **Grève du personnel de votre compagnie aérienne : Comment percevoir une indemnisation en cas d'annulation ou de retard de votre vol ?**

Près de 2 passagers aériens sur 3 estiment ne pas être bien informés de leurs droits et notamment concernant la possibilité de remboursement ou de dédommagement en cas d'annulation, de retard, surbooking ou de correspondance manquée. Ils sont également 40 % à déclarer ne recevoir aucune information en cas d'aléas<sup>1</sup>. Conscient qu'il peut être très compliqué pour les passagers de faire respecter leurs droits, Air Indemnité fait le point sur la législation aérienne en vigueur, ainsi que les démarches pratiques à réaliser pour percevoir une indemnisation.

### **Passagers aériens Français : quels sont vos droits ?**

Le règlement européen 261/2004 du 11 février 2004, complété par les arrêts de la Cour de Justice de l'Union Européenne du 19 novembre 2009 et du 23 octobre 2012, a renforcé les droits du passager aérien. Il couvre aussi bien les passagers qui voyagent à titre personnel pour des déplacements de loisirs, que les voyageurs professionnels qui sont également en droit de percevoir une indemnisation, même si leur voyage a été financé par leur entreprise.

En cas d'annulation de vol, de retard supérieur à 3h, de correspondance manquée ou de surbooking, le passager est susceptible d'obtenir de sa compagnie aérienne une indemnisation dans les conditions suivantes :

- 250 euros pour les vols <1500 km
- 400 euros pour les vols <3500 km
- 600 euros pour les autres vols >3500 km (à l'exception des vols intracommunautaires où l'indemnité est limitée à 400 euros)

Ce règlement s'applique à tous les vols au départ d'un aéroport de l'Union Européenne ainsi qu'aux vols à l'arrivée dans l'Union Européenne s'ils sont opérés par un transporteur européen.

Un certain nombre de conditions prévues par la réglementation peuvent néanmoins exonérer la compagnie aérienne de toute indemnisation du passager. L'éligibilité d'un dossier est donc complexe. Pas simple pour un passager de s'y retrouver.

### **Que faire en cas de retard, correspondance manquée, annulation ou surbooking dû à une grève du personnel de votre compagnie aérienne ?**

En cas de retard, correspondance manquée, annulation ou surbooking, et dans le cas où les vols sont éligibles à une indemnité, les passagers peuvent s'adresser au service réclamation ou client de leur compagnie aérienne ou à la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile) pour faire valoir une indemnisation dans les 2 ans qui suivent le vol en question.

S'ils veulent maximiser leur chance de se faire indemniser, plus rapidement et plus sereinement qu'en suivant cette procédure, ils peuvent déposer leur dossier en quelques minutes sur Air Indemnité. Le site met à la disposition des passagers ses experts en matière d'indemnisation aérienne qui se chargent de faire les démarches à leur place :

1. Dépôt de la réclamation en un clic via un formulaire accessible sur [Air Indemnité.com](http://AirIndemnite.com)
2. Prise en charge de la totalité du traitement de la réclamation par un conseiller expert attitré
3. Pas d'engagement financier : Air-Indemnité se rémunère uniquement par une commission prélevée sur l'indemnité perçue par le passager
4. Le montant de l'indemnisation est directement versé sur le compte bancaire du client dès la fin de la procédure.

A promotional banner for Air Indemnité. The background is a blue sky with white clouds and a white airplane flying towards the right. On the left, white text reads 'Annulation de vol, retard ou correspondance manquée ?'. Below this, in orange and white, it says 'Obtenez jusqu'à 600 € d'indemnisation avec Air Indemnité'. At the bottom, in white, it states 'Inventeur et leader des services d'indemnisation aux passagers aériens depuis 2007'. On the right, there is a dark blue box containing a form titled 'Quel est le vol concerné ?'. The form has three input fields: 'Compagnie Aérienne' (a dropdown menu), 'N° de vol ex: 1107', and 'Date du vol ex: 05/11/2014' (with a calendar icon). Below these fields is an orange button with white text that reads 'Je dépose GRATUITEMENT ma réclamation'.

\*Résultat de l'enquête d'opinion « [Image du transport aérien en France](#) » réalisée par la Direction générale de l'Aviation civile en Février 2014 auprès de 1 005 personnes représentatives de la population française des 18 ans et plus

#### **A propos de Air Indemnité**

Air Indemnité est pionnière et leader sur le métier de l'indemnisation des passagers aériens.

Elle propose aux passagers aériens victimes d'annulation de vol, de retard excessif, ou de surbooking de prendre en charge la totalité de leur processus de réclamation et d'accroître leur chance de réussite en France et à l'international. Grâce à son expertise réglementaire et à sa maîtrise technologique, Air-indemnité.com facilite la vie des passagers en leur permettant très simplement d'être indemnisés jusqu'à 600 euros selon la distance du vol parcouru. Depuis 2007, ce sont plus de 100.000 passagers qui ont profité des services d'Air-indemnité.com avec un taux de satisfaction client de plus de 97%.

Air-indemnité.com est composée d'une vingtaine de personnes engagées aux côtés des clients, toutes désireuses d'apporter leur expertise et leur savoir-faire avec une approche personnalisée.

<https://www.air-indemnite.com/fr>

#### **Contacts presse**

Rumeur Publique

Anne-Lise Ibrahimoff – Audrey Noël

01 55 74 52 00 – [airindemnite@rumeurpublique.fr](mailto:airindemnite@rumeurpublique.fr)