



CE FORMULAIRE PEUT ÊTRE UTILISÉ POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ À L'ENCONTRE D'UNE COMPAGNIE AÉRIENNE ET/OU D'UN ORGANISME NATIONAL DE CONTRÔLE.

Droits des passagers en cas de  
refus d'embarquement, déclassement, annulation ou retard important de leur vol  
au titre du règlement (CE) n° 261/2004

### **INSTRUCTIONS**

- 1) *Les passagers qui estiment avoir une plainte valable à l'encontre d'une compagnie aérienne<sup>1</sup> en raison d'un refus d'embarquement, d'un déclassement, d'une annulation ou d'un retard important d'un vol donné, doivent d'abord déposer leur plainte auprès de la compagnie aérienne qui exploite le vol concerné. Le présent formulaire peut être utilisé à cette fin. Veuillez conserver une copie de ce formulaire dans vos archives.*
- 2) *Si la compagnie aérienne ne vous répond pas dans un délai de six (6) semaines à compter de la réception de votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, le présent formulaire doit être envoyé à l'organisme national de contrôle<sup>2</sup> de l'État membre<sup>3</sup> où l'incident s'est produit (vous pouvez utiliser une copie du formulaire original envoyé à la compagnie aérienne).*
- 3) *Si l'incident a eu lieu dans un aéroport de départ situé en dehors de l'Union européenne, vous pouvez prendre contact avec l'organisme national de contrôle de l'État membre du lieu de destination de votre vol.*
- 4) *Le présent formulaire de plainte doit être utilisé exclusivement pour les cas relatifs à un refus d'embarquement, à un déclassement, à une annulation ou à un retard important de vol.*
- 5) *Tout autre type de plainte relative à la récupération de bagages, à des changements d'horaire effectués plus de 14 jours avant la date de votre départ ou à l'émission de billets, doit également être d'abord adressé à la compagnie aérienne concernée. Si vous ne recevez pas de réponse ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue, des conseils peuvent être obtenus auprès de l'un des Centres européens des consommateurs<sup>4</sup> dans n'importe quel État membre de l'UE.*
- 6) *Veuillez remplir le présent formulaire en capitales d'imprimerie.*

***Veuillez noter que, suite à une plainte individuelle, les autorités compétentes des États membres ne peuvent en règle générale prendre de décision contraignante à l'égard des compagnies aériennes. Si vous n'êtes pas satisfait de la position de la compagnie aérienne, y compris après la réponse de l'autorité compétente, vous devrez poursuivre l'affaire en justice ou engager une procédure de règlement extrajudiciaire du litige.***

<sup>1</sup> Le règlement (CE) n° 261/2004 s'applique à tous les vols exploités par n'importe quelle compagnie aérienne au départ de n'importe quel aéroport de l'UE et aux vols à destination d'un aéroport de l'UE exploités par n'importe quelle compagnie aérienne de l'UE.

<sup>2</sup> La liste des organismes nationaux de contrôle ainsi que des informations supplémentaires sur les droits des passagers européens dans l'UE sont disponibles à l'adresse suivante:  
<http://www.apr.europa.eu/>

<sup>3</sup> Ou d'Islande, de Norvège, de Suisse.

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)

**Plainte déposée par:**

Prénom:	Nom:
Adresse:	
Code postal, ville:	Pays:
Adresse électronique:	
Numéro de téléphone:	

**Plainte concernant le vol suivant:**

Compagnie aérienne:	Numéro du vol:
Numéro du billet:	
Référence de réservation:	
Aéroport de départ:	Aéroport d'arrivée:
Aéroport(s) de correspondance (le cas échéant):	
Date de votre vol:	
Heure de départ prévue:	Heure de départ réelle:
Heure d'arrivée prévue:	Heure d'arrivée réelle:
Aéroport(s) où a eu lieu l'incident:	

**Données relatives aux passagers pour le vol décrit ci-dessus:**

Nom du passager	Veillez indiquer si le passager est un adulte, un enfant ou un bébé (moins de deux ans)	Veillez indiquer si une assistance spéciale était nécessaire

Veillez lire attentivement les définitions ci-dessous et marquer d'une croix **[X]** celle qui s'applique à la présente plainte.

«Retard important»: lorsqu'un vol décolle après l'heure de départ prévue, avec un retard de:

- i) deux heures ou plus, pour les vols jusqu'à 1 500 km;
- ii) trois heures ou plus pour les vols intracommunautaires de 1 500 km ou plus, ou pour les autres vols entre 1 501 km et 3 000 km;
- iii) quatre heures ou plus, pour tous les autres vols.

«Annulation»: la non-exploitation d'un vol qui était préalablement prévu.

«Refus d'embarquement»: refus par la compagnie aérienne de transporter un passager sur un vol pour lequel il possède une réservation confirmée et s'est présenté à l'enregistrement et à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure conseillée par la compagnie aérienne, le voyageur ou l'agent de voyages (si aucune heure n'était précisée, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ prévue). Cela ne concerne pas les situations où la compagnie aérienne ou son agent a des motifs raisonnables de refuser l'embarquement d'un passager, tels que des raisons de santé, de sécurité et/ou de sûreté, ou en cas d'inadéquation des documents de voyage.

«Déclassement»: lorsque le passager a dû involontairement voyager dans une classe inférieure à celle pour laquelle il possédait une réservation confirmée.

Le(s) passager(s) possédai(en)t-il(s) une réservation confirmée sur le vol concerné?

- OUI
- NON

Le (s) passager(s) s'est-il/se sont-ils présenté(s) à l'enregistrement au plus tard à l'heure indiquée par la compagnie aérienne (ou, si aucune heure n'était précisée, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ publiée du vol)?

- OUI
- NON

Le(s) passager(s) s'est-il/se sont-ils présenté(s) à la porte d'embarquement avant l'heure indiquée sur la carte d'embarquement?

- OUI
- NON

La compagnie aérienne a-t-elle fourni au(x) passager(s) des informations sur ses/leurs droits?

- OUI
- NON

**Je déclare que toutes les informations communiquées dans le présent formulaire sont véridiques et exactes à tous les égards et pour tous les passagers concernés.**

**Signature(s) de tous les passagers adultes:**

.....

### **EN CAS DE RETARD DE VOL:**

La compagnie aérienne ou son agent vous ont-ils proposé une assistance pendant votre longue attente?

OUI

De quel type d'assistance avez-vous pu bénéficier?

Repas

Rafraîchissements

Lieu d'hébergement (hôtel ou autre) (dans le cas où le retard impliquait une nuitée)

Transfert entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (dans le cas où le retard impliquait une nuitée)

Moyens de communication (appels téléphoniques, fax ou messages électroniques)

Autres services (veuillez préciser): .....

NON

Si votre vol avait un retard de trois (3) heures ou plus sur l'heure d'arrivée prévue, avez-vous reçu une compensation financière?

OUI

Montant: ..... EUR

NON

Si votre vol avait plus de cinq (5) heures de retard:

- Votre vol a-t-il été maintenu?

OUI

NON

- Si la réponse à la question précédente est «Non» et si vous aviez déjà commencé votre voyage: vous a-t-on proposé une place sur un vol à destination de votre premier point de départ?

OUI

NON

- Si vous avez décidé de ne pas continuer votre voyage, vous a-t-on proposé de vous rembourser?

OUI

l'ensemble du prix du billet

les bordereaux de vol non utilisés

NON

**EN CAS D'ANNULATION DE VOTRE VOL PAR LA COMPAGNIE AÉRIENNE:**

Avez-vous été informé du fait que votre vol était annulé:

- Après votre arrivée à l'aéroport?
- Avant votre arrivée à l'aéroport?
  - Moins d'une (1) semaine avant l'heure de départ prévue de votre vol?
  - Entre sept (7) jours et deux (2) semaines avant l'heure de départ prévue de votre vol?
  - Plus de deux (2) semaines avant l'heure de départ prévue de votre vol?

Vous a-t-on proposé de prendre un autre vol?

- OUI
- NON

Avez-vous été informé de la raison pour laquelle votre vol était annulé?

- OUI

Quelle est la raison qui vous a été donnée?

.....

- NON

La compagnie aérienne ou son agent vous ont-ils proposé une assistance à l'aéroport?

- OUI

De quel type d'assistance avez-vous pu bénéficier?

- Repas
- Rafraîchissements
- Lieu d'hébergement (hôtel ou autre) (dans le cas où l'annulation impliquait une nuitée)
- Transfert entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (dans le cas où l'annulation impliquait une nuitée)
- Moyens de communication (appels téléphoniques, fax ou messages électroniques)
- Autres services (veuillez préciser): .....

- NON

Avez-vous reçu une compensation financière pour cette annulation?

- OUI

Montant: ..... EUR

- NON

Vous a-t-on donné le choix entre un remboursement OU un changement d'itinéraire vers votre destination finale?

- OUI

J'ai choisi l'option «remboursement»

- On m'a proposé le remboursement de l'ensemble du prix du billet
- On m'a proposé le remboursement des bordereaux de vol non utilisés [veuillez préciser]

.....

J'ai choisi l'option «changement d'itinéraire»:

.....

- NON

- Seul le remboursement a été proposé
- Seul le changement d'itinéraire vers ma destination finale a été proposé [veuillez préciser]

.....

**EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT CONTRE VOTRE VOLONTÉ:**

La compagnie aérienne a-t-elle fait appel à des volontaires?

- OUI
- NON
- Je ne sais pas

Vous êtes-vous porté volontaire pour ne pas embarquer à bord de l'aéronef?

- OUI            Dans ce cas, les questions ci-dessous ne s'appliquent pas.
- NON            Dans ce cas, veuillez répondre aux questions qui suivent.

La compagnie aérienne vous a-t-elle refusé l'embarquement pour des raisons de sécurité, de sûreté, de santé ou d'inadéquation des documents de voyage?

- OUI
- NON
- Je ne sais pas

Vous êtes-vous présenté à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure indiquée sur votre carte d'embarquement?

- OUI
- NON

La compagnie aérienne ou son agent vous ont-ils proposé une assistance après que le refus d'embarquement vous a été opposé?

- OUI
  - De quel type d'assistance avez-vous pu bénéficier?
  - Repas
  - Rafrâichissements
  - Lieu d'hébergement (dans le cas où le refus d'embarquement impliquait une nuitée)
  - Transfert entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (dans le cas où le refus d'embarquement impliquait une nuitée)
  - Moyens de communication (appels téléphoniques, fax ou messages électroniques)
  - Autres services (veuillez préciser): .....
- NON

Avez-vous reçu une compensation financière après que le refus d'embarquement vous a été opposé contre votre volonté?

- OUI
  - Montant: ..... EUR
- NON

Vous a-t-on donné le choix entre un remboursement OU un changement d'itinéraire vers votre destination finale?

- OUI
  - J'ai choisi l'option «remboursement»
    - On m'a proposé le remboursement de l'ensemble du prix du billet
    - On m'a proposé le remboursement des bordereaux de vol non utilisés
  - J'ai choisi l'option «changement d'itinéraire»:  
.....

NON

Seul le remboursement a été proposé

Seul le changement d'itinéraire vers ma destination finale a été proposé

[veuillez préciser]

.....

**EN CAS DE DÉCLASSEMENT:**

Je possédais une réservation en:

- Première classe
- Classe Affaires

J'ai volé en:

- Classe Affaires
- Classe économique

Avez-vous reçu une compensation financière en raison de ce déclassement?

- OUI

Montant: ..... EUR

- NON

Quel était le prix de votre billet? .....