



UFC-Que Choisir Argenteuil

VOYAGER EN AVION : VOS DROITS

Quels sont alors vos droits ?

Vous ne pouvez plus partir suite à empêchement de dernière minute, maladie, des risques dans le pays de votre destination, des congés refusés etc.

Pouvez-vous céder votre billet ?

Non. Un billet d'avion est nominatif et il ne peut être utilisé que par son titulaire. Seule la compagnie aérienne peut autoriser un changement de passager mais souvent avec des frais

Pouvez-vous demander le remboursement ou un report du voyage ?

Les conséquences de l'annulation ne sont pas fixées par la loi, mais par le contrat passé.

Vos droits à remboursement ou à un report dépendront du type de billet que vous avez souscrit, et ils seront très limités si vous avez acheté un billet à coût réduit.

- *Un billet d'avion sur une ligne régulière et sans réduction particulière a généralement une validité d'un an à compter de sa date d'émission. Un report du voyage dans ce délai est donc possible. Renseignez-vous auprès du professionnel qui vous a vendu le billet.*
- *En revanche les billets à coût réduit ne sont le plus souvent valables que sur un vol donné. C'est le cas des billets commerciaux sur des lignes régulières, des billets "dernière minute" revendus par les agences, des billets vendus par des compagnies à bas coût ("low cost") et des billets sur vols charters.*
- *Mais des reports sont parfois possibles. En cas de circonstances extraordinaires, les compagnies qui suivent les pratiques recommandées par l'IATA (International Air Transport Association) prolongent la validité des billets non remboursables en temps normal. Par ailleurs, certaines agences permettent l'annulation moyennant la retenue de frais d'autant plus élevés que la date du départ est proche.*

Les taxes d'aéroport ?

Le prix de votre billet doit toujours comporter le tarif et l'ensemble des taxes, redevances, suppléments et droits applicables. Quels que soient les termes de votre contrat, vous devez au minimum récupérer les taxes d'aéroport (QW, vols domestiques) ou redevance passager (QX, vols internationaux).

Cette obligation de remboursement des transporteurs aériens a été renforcée ces dernières années lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport" (article L. 224-66 du Code de la consommation).

Assurance complémentaire : *si vous voyagez avec un billet non remboursable, il sera sans doute raisonnable de souscrire l'assurance complémentaire qui vous sera proposée pour l'annulation de votre voyage pour maladie, accident ou perte d'emploi etc. Prenez toutefois le temps de lire les conditions générales et soyez attentif aux exclusions.*

Doublon avec la carte bancaire : *vérifiez que cette assurance ne fait pas double emploi avec votre contrat de carte bancaire (Visa Premier, Eurocard ou Mastercard Gold), si vous choisissez ce mode de paiement. A noter que le simple fait de détenir cette carte vous permet de bénéficier de l'assistance rapatriement.*

A retenir :

- *Un billet d'avion est nominatif et ne peut être utilisé que par son titulaire.*
- *Les billets à coût réduit ne sont le plus souvent valables que sur un vol donné et leurs remboursements sont très limités*
- *Dans certains cas exceptionnels, les compagnies peuvent prolonger la validité des billets non remboursables en temps normal.*
- *Avant de souscrire à une assurance complémentaire de l'agence, vérifiez si votre carte bancaire vous la propose déjà.*



UFC-Que Choisir Argenteuil

Voyage à forfait : quels sont vos droits et recours ?

Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ?

La combinaison d'au moins 2 services différents : avion + hébergement ; hébergement + visites etc. dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, vendu ou offert à la vente à un prix tout compris ou vendu sous la **dénomination de «forfait»**. Sachez que l'achat en ligne d'un voyage à forfait vous octroie les mêmes garanties qu'un achat en agence mais vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation.

Quelles informations doivent vous être fournies avant de voyager ?

Les principales prestations proposées relatives au transport et au séjour ; les coordonnées du détaillant et de l'organisateur ; le prix et les modalités de paiement ; les conditions d'annulation et de résolution du contrat ; les informations sur les assurances ; les conditions de franchissement des frontières.

L'agence de voyage a effectué une erreur dans votre réservation

Le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable. Il n'est pas responsable des erreurs de réservation qui vous sont imputables (faute d'orthographe lors de la saisie du nom...)

Les prix peuvent-ils augmenter ?

Ils ne peuvent être augmentés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité d'augmentation et également une possibilité de baisse.

Vous avez réservé un voyage à forfait comprenant des billets d'avion.

Le professionnel doit vous transmettre l'identité du transporteur assurant le ou les tronçons de vols, dès qu'elle est connue avant la conclusion du contrat. Cette information est confirmée ensuite au plus tard huit jours avant la date de départ.

Dans quelles situations pouvez-vous résoudre (annuler) votre contrat ?

Vous pouvez résoudre le contrat à **tout moment** avant le début du voyage ou du séjour. A défaut de souscription d'une assurance annulation, le vendeur peut vous demander de payer **des frais d'annulation** calculés en fonction de la date de résolution du contrat.

Vous rencontrez une difficulté une fois sur place.

- 1) Informez le tour-opérateur ou l'agence de voyage dans les meilleurs délais (messages, photos, téléphone, représentant local du voyageur etc.)
- 2) L'agence de voyage doit remédier à la non-conformité. À défaut, le voyageur peut demander **une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts**.

A retenir :

- Un voyage à forfait est une combinaison d'au moins 2 prestations différentes.
- Lors d'un achat en ligne de votre forfait voyage, vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation
- L'agence de voyage n'est pas responsable des erreurs de réservation qui vous sont imputables (faute d'orthographe lors de la saisie du nom...)
- Le vendeur peut vous demander de payer **des frais d'annulation** calculés en fonction de la date de résolution du contrat.