RÉSERVATION D'UN VOL, QUELS SONT VOS DROITS?

J'AI RÉSERVÉ UN VOL UNIQUEMENT

EST-CE QUE LE RÈGLEMENT UE SUR LES DROITS DES PASSAGERS EUROPÉENS S'APPLIQUE?

LE DÉPART S'EFFECTUE-T-IL DEPUIS UN AÉROPORT SITUÉ DANS L'UE, EN SUISSE, EN NORVÈGE OU EN ISLANDE?

- **OUI** → **LE RÈGLEMENT S'APPLIQUE**
- **NON** → **LE VOL S'EFFECTUE-T-IL À DESTINATION DE L'UE, LA SUISSE, LA NORVÈGE OU L'ISLANDE?**
  - **OUI** → **LE VOL EST-IL OPÉRÉ PAR UN TRANSPORTEUR DE L'UE, LA SUISSE, LA NORVÈGE OU L'ISLANDE?**
    - **OUI** → **LE RÈGLEMENT S'APPLIQUE**
    - **NON** → **LE RÈGLEMENT NE S'APPLIQUE PAS**
  - **NON** → **LE RÈGLEMENT NE S'APPLIQUE PAS**

LE RÈGLEMENT NE S'APPLIQUE PAS

- Réservez vos vols directement auprès de la compagnie aérienne et évitez de réserver un vol auprès d'une plate-forme de réservation ou d'une agence de voyages.
- Les agences de voyages offrent de bonnes garanties pour les droits des consommateurs en cas de voyages à forfait.

- Si le vol a été annulé par la compagnie aérienne, vous avez droit à un remboursement si vous parvenez à prouver sa faute.
- La réservation d'un vol + une autre prestation par l'intermédiaire d'une agence de voyages vous protège davantage. Voir «J'ai réservé mon voyage auprès d'une agence».

EN CAS D'ANNULATION DE VOL, AI-JE DROIT À UN REMBOURSEMENT?

QUI A ANNULÉ LA RÉSERVATION?

- **MOI** → **VOUS N'AVEZ PAS DROIT À UN REMBOURSEMENT**
- **LA COMPAGNIE AÉRIENNE** → **VOUS AVEZ DROIT À UN REMBOURSEMENT INTÉGRAL** (délai de 7 jours)

- Si l'annulation était prévisible par la compagnie, vous avez droit à une indemnité supplémentaire.
- Si en raison de l'annulation, vous devez prolonger votre séjour, les frais d'hébergment et de repas pendant 2 à 3 jours sont remboursés et un réacheminement doit être proposé.
- Si vous choisissez d'accepter un bon, vous ne pourrez pas changer d'avis par la suite.
- Faites attention à la durée de validité du bon qui vous est proposé! Les conditions d'utilisation peuvent manquer de transparence, p. ex. la prochaine réservation pourrait entraîner des coûts supplémentaires.
- Si la compagnie aérienne ne respecte pas vos droits, dénoncez le cas à l'Office fédéral de l'aviation civile.

- Consultez les conditions de votre transporteur. Peut-être que ce dernier vous proposera néanmoins un remboursement, un bon ou un report.
- Si vous avez une assurance annulation (peut-être liée à la carte de crédit avec laquelle vous avez payé votre réservation), vérifiez si le cas est pris en charge.

©FRC, 2021, frc.ch/avions

RÉSERVATION D'UN VOYAGE, QUELS SONT VOS DROITS?

J'AI RÉSERVÉ UN VOYAGE AUPRÈS D'UNE AGENCE

EST-CE QUE LA LOI SUR LES VOYAGES À FORFAIT S'APPLIQUE?

AVEZ-VOUS RÉSERVÉ SIMULTANÉMENT AU MINIMUM DEUX PRESTATIONS AUPRÈS DE L'AGENCE?
(p. ex: vol+hôtel, hôtel+location de voiture, train+croisière, etc.)

- **OUI** → **LA LOI S'APPLIQUE**
- **NON** → **LA LOI NE S'APPLIQUE PAS**

- Réservez votre voyage auprès d'une agence de voyages affiliée à un fonds de garantie, ce qui vous permettra d'être remboursé si votre voyage est annulé à cause de la faillite de l'agence.
- Les plates-formes de réservation en ligne ne sont pas nécessairement soumises à la loi sur les voyages à forfait. Il convient de vérifier leurs conditions générales ou d'opter pour une agence physique.
- Deux prestations réservées séparément auprès du même prestataire ne permettent pas de bénéficier de l'application de la Loi sur les voyages à forfait.

- Consultez les conditions de l'intermédiaire.
- En cas de réservation d'un vol via un intermédiaire vous avez droit à un remboursement.

EN CAS DE MODIFICATION D'UN VOYAGE, AI-JE DROIT À UN REMBOURSEMENT?

LE VOYAGE A-T-IL ÉTÉ MODIFIÉ DE FAÇON ESSENTIELLE?
(On parle de modification essentielle lorsque, avant votre départ, votre voyage est modifié sensiblement en comparaison de ce qui était initialement prévu, p. ex: augmentation du prix, modification des dates, trajet en avion remplacé par un trajet en train, etc.)

- **NON** → **VOUS N'AVEZ PAS DROIT À UN REMBOURSEMENT**
- **OUI** → **VOUS AVEZ DROIT À UN REMBOURSEMENT INTÉGRAL**

- Consultez votre agence et ses conditions. Peut-être qu'un remboursement, un report ou un bon peut néanmoins vous être proposé.
- Si vous avez une assurance annulation (peut-être liée à la carte de crédit avec laquelle vous avez payé votre réservation), vérifiez si le cas est pris en charge.

- Si vous choisissez un bon ou un report, vous ne pourrez pas changer d'avis par la suite.
- En cas de faillite de l'agence, les bons ne sont pas couverts par le fonds de garantie tandis qu'un report agendé, oui.
- Faites attention à la durée de validité du bon. Les conditions d'utilisation peuvent manquer de transparence, p. ex. la prochaine réservation pourrait entraîner des frais supplémentaires.
- En cas de problèmes, vous pouvez soumettre votre cas à l'Ombudsman du voyage.

QUI A ANNULÉ LA RÉSERVATION?

- **MOI**
- **LA COMPAGNIE AÉRIENNE**

EN CAS D'ANNULATION D'UN VOYAGE, AI-JE DROIT À UN REMBOURSEMENT?

©FRC, 2021, frc.ch/avions