



Les déplacements

L'autoroute

Le péage

N'oubliez pas que la plupart des autoroutes sont payantes. Si vous envisagez d'emprunter l'autoroute, vous pouvez vous informer avant votre départ sur le montant du péage dont vous devrez vous acquitter. De même, certains ouvrages d'art sont payants (cas du Viaduc de Millau ou du Tunnel du Mont-Blanc par exemple).

Il peut également être utile de repérer avant votre départ les aires de services sur lesquelles vous pourrez vous arrêter, en fonction des services que vous souhaitez y trouver (station-service, restaurant, etc.). Ces renseignements peuvent être obtenus sur le site internet www.autoroutes.fr qui fournit également de nombreux conseils utiles sur la conduite sur autoroute.

Le prix des péages varie en fonction des caractéristiques du véhicule (classe de 1 à 5). La classe 1 correspond aux voitures particulières, la 5 aux motos, les 3 et 4 aux camions, la 2 aux camionnettes et aux attelages (caravane, etc.).

Pour voyager sereinement, n'hésitez pas à vous informer avant de partir sur les conditions de circulation, qu'il s'agisse des conditions météo ou de trafic. Mieux vaut avancer ou retarder votre départ de quelques heures que de rester bloqué au bord de la route.

Restez informé tout au long de votre trajet en écoutant la radio Autoroutes FM 107.7. Il s'agit d'une radio d'information sur le trafic autoroutier, qui informe en temps réel sur le trafic et les perturbations de circulation et qui diffuse également des conseils de sécurité.

L'autoroute

Les pauses

Le carburant

Les prix du carburant sont globalement plus élevés dans les stations d'autoroute, avec peu de différences entre les stations. En contrepartie, vous trouverez dans les stations-service, 24h/24 et 7j/7, une large panoplie de services dont certains sont gratuits (toilettes, espaces bébés, aires de jeux, coins pique-nique, gonfleurs pour pneumatiques, eau courante pour les radiateurs). Consultez les panneaux d'affichage implantés le long des autoroutes avant les stations-service.

Vous pouvez également trouver sur certaines autoroutes, un affichage des prix pratiqués dans les stations hors autoroute implantées dans un rayon de 10 km par rapport à chaque sortie. Cet affichage peut signaler les stations délivrant du carburant 24h/24 ou par automates à cartes bancaires. Dans ce cas, vous trouverez lors de votre sortie de l'autoroute une signalisation pour accéder à ces stations. Vous trouverez également le prix des carburants en consultant le site mis en place par le Gouvernement : <http://www.prix-carburants.gouv.fr>.

L'entretien du véhicule

Les stations-service sur autoroutes ne sont autorisées à pratiquer que des interventions simples telles que lavage, pose d'ampoules, remplacement d'essuie-glaces, de bougies et de courroies, vidange, réparations et changements de pneumatiques. Attention aux prestations qui vous sont conseillées. Il peut arriver que des professionnels peu scrupuleux vous proposent des prestations non justifiées par l'état du véhicule.

- Vérifiez les niveaux avant votre départ (huile, batterie, liquide de frein, liquide de refroidissement, etc.) ainsi que l'état et la pression des pneumatiques ;
- Avant toute intervention, regardez attentivement l'affichage des prix des prestations et des fournitures, et exigez un devis (de nombreuses stations le proposent spontanément) surtout s'il s'agit d'opérations coûteuses, comme le remplacement d'un train de pneus.

La sécurité des enfants dans les véhicules

Les enfants de moins de 10 ans doivent être installés à l'arrière, dans des systèmes de retenue homologués adaptés à leur taille et à leur âge : lits-nacelles, sièges spéciaux, rehausseurs.

Même passé cet âge, ne les mettez pas à l'avant du véhicule et vérifiez qu'ils bouclent correctement leur ceinture de sécurité (obligation valable aussi pour les adultes, etc.).

Les aires de jeux

Les aires de jeux pour enfants permettent une détente bienvenue pour les plus petits et leur sécurité est considérée comme une priorité par les sociétés d'autoroute. Les équipements sont soumis à des réglementations concernant la sécurité.

Cependant restez attentifs ! Ces équipements sont exposés à des contraintes particulières (utilisation intensive, soleil, pluie, etc.), et peuvent compromettre la sécurité des enfants.

Des panneaux doivent indiquer que l'utilisation des aires de jeux doit rester sous la surveillance des parents et porter un numéro de téléphone joignable, en cas d'incident ou d'accident.

- Avant de permettre à vos enfants d'utiliser un toboggan, vérifiez l'état de la glissière, qu'elle soit en bois (attention aux échardes), en inox (les soudures s'usent rapidement, les rivets deviennent saillants, les glissières métalliques peuvent avoir été chauffées très fortement par le soleil et des cas de brûlures ont été signalés) ou en plastique (les parties cassées deviennent coupantes), et celui de l'aire de réception (présence de revêtement amortisseur, absence de souillures) ;
- Vérifiez que chaque jeu destiné aux enfants est bien délimité par une zone de sécurité (notamment, le sol de réception des jeux ne doit être ni en bitume ni en pierraille).
- Vérifiez aussi le bon état des jeux. Et surtout, ne laissez jamais un enfant sans surveillance, ni jouer avec un jeu qui ne corresponde pas à son âge (chaque jeu ou aire de jeux est muni d'un panneau indiquant la tranche d'âge autorisée et il vous appartient de le vérifier).

Se restaurer

Les établissements présents sur les aires des autoroutes sont soumis aux règles générales relatives à l'information et à la sécurité du consommateur : affichage ou étiquetage des prix, loyauté des publicités, respect des dates limites de consommation des denrées alimentaires préemballées, respect des températures réglementaires de conservation, respect des règles d'hygiène.

Ils peuvent présenter des plats et des vins typiques des régions traversées. L'abus d'alcool est dangereux pour la conduite et la santé.

- Assurez-vous que les produits frais présentent un bon aspect de fraîcheur et que les dates limites ne sont pas dépassées ;

- Évitez la consommation d'une denrée fragile (pâtisserie, salade, sandwich, etc.) plusieurs heures après l'achat si vous n'êtes pas équipés d'un système de maintien au frais (glacière, sac isotherme, etc.).

L'autoroute

La panne

Une réglementation particulière s'applique aux autoroutes et aux routes express.

Un dépannage ne peut être effectué qu'à la suite d'un appel à partir d'une borne SOS. Lorsque vous appelez à partir de ces bornes, vous êtes en communication avec la société d'autoroutes. Indiquez avec précision où se trouve le véhicule, sa marque, son immatriculation et décrivez la panne. Une entreprise de dépannage agréée viendra vous dépanner.

Rappel : depuis 2008, le triangle de pré-signalisation et le gilet de sécurité sont obligatoires en France à bord de tout véhicule pour améliorer la sécurité des automobilistes, particulièrement en situation d'arrêt d'urgence.

Les triangles de pré-signalisation doivent être homologués. Les gilets de sécurité doivent être fluorescents, comporter un marquage CE ainsi qu'une référence à l'une des deux normes applicables (EN 471 ou EN 1150).

Attention : les règles sont différentes selon les pays au sein même de l'UE : renseignez-vous avant de partir.

- Placez le véhicule sur la bande d'arrêt d'urgence, le plus à droite possible et signalez sa présence (triangle de pré signalisation obligatoire et feux de détresse) ;
- Avant de sortir du véhicule immobilisé, mettez votre gilet de sécurité; - Ne restez pas vous-même sur la bande d'arrêt d'urgence, même à l'intérieur du véhicule : placez-vous derrière la glissière, suffisamment en amont ;
- Utilisez exclusivement les bornes d'appel d'urgence pour appeler les secours : surtout ne pas le faire à l'aide d'un téléphone portable. Ces bornes sont géolocalisées et permettent de vous situer plus rapidement. Dans tous les cas, indiquez le plus précisément possible le n° de l'autoroute où vous vous trouvez, le sens de circulation, le point kilométrique, et si possible la nature de la panne.

Le dépannage

Seules peuvent intervenir, sur les autoroutes ou routes express, les entreprises agréées.

Pour obtenir cet agrément les dépanneurs doivent satisfaire à certaines conditions :

- disposer d'un garage à proximité des accès desservant l'autoroute ;
- assurer une permanence téléphonique 24h/24 ;
- disposer d'un matériel suffisant pour évacuer le véhicule et ses occupants ;
- disposer d'un personnel qualifié en matière de dépannage et de remorquage ;
- être en mesure d'assurer dans de bonnes conditions l'accueil et l'orientation de l'automobiliste (local d'attente, poste téléphonique, démarches auprès de l'assistance, le cas échéant recherche d'un taxi, d'un hôtel, etc.).

Cet agrément peut être suspendu, voire définitivement retiré, en cas de plaintes ou quand la société effectue un nombre trop faible de dépannages sur place.

Le dépanneur doit arriver sur les lieux dans les trente minutes qui suivent l'appel à la borne d'urgence.

Si le dépannage doit durer plus de 30 minutes, le véhicule doit être évacué :

- soit vers l'aire de stationnement la plus proche pour permettre la réparation ;

- soit vers l'atelier du dépanneur ;
- soit vers tout autre lieu à la demande de l'utilisateur.

Les tarifs

Les tarifs des dépanneurs sont réglementés. Ils sont fixés chaque année par un arrêté du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique.

On distingue 4 types d'interventions possibles :

- déplacement du véhicule d'intervention et réparation d'une durée de 30 minutes ;
- remorquage du véhicule et dépannage sur une aire de repos

L'intervention comprend : le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé vers une aire de repos, la réparation d'une durée de 30 minutes sur cette aire de repos ;

- remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier du dépanneur

L'intervention comprend : le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage du dépanneur ;

- remorquage du véhicule vers un lieu choisi par l'automobiliste

L'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation du véhicule, le remorquage vers un lieu choisi par l'automobiliste dans la limite de 5 km après la sortie de l'autoroute.

Attention : Les tarifs applicables au dépannage-remorquage des véhicules à partir de 3,5 tonnes sont libres. Les dépanneurs habilités à intervenir sont des dépanneurs Poids Lourds. Ils pratiquent les tarifs Poids Lourds, qui sont plus élevés que ceux qui sont encadrés par arrêté ministériel pour les Véhicules Légers.

Le forfait de base s'applique pour les missions confiées au dépanneur, la main courante des centres de secours faisant foi, du lundi au vendredi, entre 8h et 18h.

Le forfait majoré (forfait de base majoré de 50%) s'applique du lundi au vendredi, entre 18h et 8h, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés.

Toutes les prestations n'entrant pas dans le cadre du forfait sont soumises à facturation supplémentaire : fourniture éventuelle de pièces ; temps de main d'œuvre supplémentaire à la demi-heure incluse dans le forfait (pour réparation sur place) ; remorquage au-delà des 5 km après la sortie d'autoroute la plus proche du lieu de la panne (sauf dans le cas où le véhicule est remorqué jusqu'au garage du dépanneur).

Pour ces prestations, les tarifs sont libres. Vous avez donc intérêt à vous renseigner sur les prix pratiqués.

Les entreprises sont tenues d'afficher leurs tarifs de dépannage (forfaits, suppléments) de manière visible et lisible dans le véhicule d'intervention. Elles ont également l'obligation de fournir au consommateur une facture détaillant les prestations réalisées.

L'autoroute

En cas de litige

À qui s'adresser ?

En cas de litige adressez-vous à la DGCCRF qui a mis en place un réseau spécifique de contrôle pour l'ensemble des prestations réalisées sur les autoroutes :

DGCCRF
Service National des Enquêtes
Cellule Nationale des Contrôles sur Autoroutes
59, boulevard Vincent AURIOL
Télédoc 032
75703 PARIS cedex 13

e-mail : sne@dgccrf.finances.gouv.fr

Les taxis, les véhicules de transport avec chauffeurs (VTC) et les motos pro

Un taxi comme un VTC sont des véhicules de neuf places au plus assurant le transport de personnes et leurs bagages à titre onéreux. Le taxi est muni d'un taximètre qui affiche le prix à payer en fin de course. Vous pouvez le réserver ou bien le héler dans la rue où des aires de stationnement lui sont dédiées.

Le VTC ne dispose pas de taximètre et vous devez obligatoirement le réserver car il n'a pas accès au marché dit « de la maraude » strictement réservé aux taxis.

Les conducteurs de taxi comme de VTC ou de moto-pro sont des professionnels du transport, disposant d'une carte professionnelle délivrée par la préfecture qui atteste de leur compétence. La délivrance de cette carte est également soumise à des conditions d'honorabilité.

Pour vous rendre par exemple à la gare à l'aéroport ou à la gare, ou pour tout autre trajet, il vous est donc possible :

- de héler un taxi dans la rue ou à une station-taxi (notamment dans les gares et les aéroports),
- de le réserver par téléphone ou via une application *smartphone*, mais vous devrez payer la "course d'approche", le trajet du taxi, de son point de départ jusqu'à votre domicile. Dans ces deux cas, vous pouvez demander au taxi le lieu de son point de départ et une estimation du prix de cette course d'approche
- de réserver une voiture de transport avec chauffeur (VTC) par téléphone ou via une application *smartphone*,
- de réserver un véhicule motorisé à 2 ou 3 roues (moto-pro).

L'itinéraire d'un taxi doit être le plus court possible mais le client a la possibilité d'indiquer le trajet de son choix. Un taxi ne peut exiger de parcourir une distance minimale.

Un taxi libre (dispositif lumineux « taxi » allumé) **peut refuser un client** si :

- il est à moins de 50 mètres d'une station de taxi où des taxis libres attendent,
- le client ou les objets qu'il transporte sont susceptibles de salir ou d'endommager le véhicule,
- le client est accompagné d'un animal (chien guide d'aveugle excepté),
- la direction indiquée l'éloigne de son garage, alors qu'il termine son service dans la demi-heure suivante.

En dehors des cas particuliers énumérés ci-dessus, un chauffeur de taxi n'a pas le droit de refuser la prise en charge du client.

Les prix

Tarifs dans Paris intra –muros	10h à 17h		17h à 10h	
	Tarif horaire	Tarif km	Tarif horaire	Tarif km
Lundi à samedi	A	A	B	B
Dimanche et jours fériés.	B	B	B	B
Dimanche de 0h à 7h			C	C

En taxi, le prix de la course n'est pas connu à l'avance. Il s'affiche en fin de course au compteur.

Le prix de course dépend en grande partie des conditions de circulation. Les tarifs maximums sont réglementés et fixés par l'administration.

Un taxi a le droit d'appliquer un tarif inférieur au tarif préfectoral (par exemple en ne modifiant pas son compteur lors d'une hausse de tarif, en ne facturant pas le tarif d'approche, etc.).

Quel que soit le montant affiché au compteur, la somme à payer, suppléments inclus, il ne peut être inférieur à 7 €.

Les prix se calculent différemment à Paris et en province

A Paris et sa banlieue (Tarifs 2015)

Le montant de la prise en charge s'élève à 2,60 €. Le tarif dépend ensuite de la zone de circulation, de l'horaire et des conditions de circulation.

Deux suppléments sont applicables :

- 3 € pour le transport d'une 4ème personne
- 1 € par bagage à partir du 2ème bagage de plus de 5 kg déposé dans le coffre.

À Paris intra-muros (boulevard périphérique inclus), les tarifs sont majorés pendant les heures de pointe, la nuit, les dimanche et jours fériés.

Tarifs dans les départements de la petite couronne (Hauts de Seine, Seine St Denis, Val de Marne et Roissy)	10h à 17h		17h à 10h	
	Tarif horaire	Tarif km	Tarif horaire	Tarif km
Lundi à samedi vendredi	B	B	C	C
Dimanche et jours fériés.	C	C	C	C
Tarifs au-delà de la petite couronne	C	C	C	C

Tarif A (lampe blanche)

- Tarif kilométrique : 1,05 € ;
- **Tarif horaire : 32,05 €, si le taxi est à moins de 30,5km/h.**

Tarif B (lampe orange)

- Tarif kilométrique: 1,29 €;
- Tarif horaire : 38 €, si le taxi est à moins de 29,4 km/h.

Tarif C (lampe bleue)

- Tarif kilométrique: 1,56 €.
- Tarif horaire : 35,70 € si le taxi est à moins de 22,8km/h.

En province

Les montants sont déterminés dans chaque département. Le tarif dépend de l'horaire, des conditions de circulation et des conditions du retour du taxi.

Les horaires de jour ou de nuit varient d'un département à un autre mais sont le plus souvent : jour 7h-19h ou 8h-20h - nuit 19h-7h ou 20h-8h.

Quatre suppléments sont applicables : transport de bagages ou de colis, prise en charge en gare, transport d'animaux ou transport d'un 4ème passager.

Il existe quatre tarifs

- **Tarif A** (lampe blanche) course de jour avec retour en charge à la station.
- **Tarif B** (lampe jaune) course de nuit, dimanche et jours fériés avec retour en charge à la station (course dite « circulaire »).
- **Tarif C** (lampe bleue) course de jour avec retour à vide à la station.
- **Tarif D** (lampe verte) course de nuit, dimanche et jours fériés avec retour à vide à la station.

Les VTC et motos pro fixent librement leurs tarifs. Le prix de la course est communiqué préalablement au client au moment de la réservation. Le paiement se fait généralement par carte bancaire, via une application *smartphone*.

En taxi ou en VTC la remise de note est obligatoire si le client le demande, et automatique dès que le prix est supérieur à 25 euros.

Tout véhicule nouvellement affecté à l'activité de taxi à compter du 1^{er} janvier 2012 doit être doté d'une imprimante.

Doit être imprimés sur la note :

- la date de rédaction de la note ;
- les heures de début et fin de la course ;
- le nom ou la dénomination sociale du prestataire ou de sa société ;
- le numéro d'immatriculation du véhicule de taxi ;
- l'adresse postale à laquelle peut être adressée une réclamation, prévue à l'article 5 du présent arrêté ;
- le montant de la course minimum ;
- le prix de la course toutes taxes comprises hors suppléments.

Doivent être soit imprimés, soit portés de manière manuscrite :

- la somme totale à payer toutes taxes comprises, qui inclut les suppléments ;

- le détail de chacune des majorations prévues à l'article 1er du décret du 6 avril 1987 susvisé. Ce détail est précédé de la mention «supplément(s)».

Si le client le demande, la note doit également mentionner de manière manuscrite ou, le cas échéant, par impression :

- le nom du client ;
- le lieu de départ et le lieu d'arrivée de la course.

Le chauffeur de taxi est désormais tenu d'avoir un terminal de paiement électronique dans son véhicule.

Pour les VTC ou les motos-pro la note doit faire apparaître :

- la date de la rédaction ;
- le nom et l'adresse du prestataire ;
- la date et le lieu d'exécution de la prestation ;
- le prix à payer, conformément aux dispositions de l'arrêté modifié n°83-50/A du 30 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services.

En cas de litiges

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du transporteur ou du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles :

Les réclamations peuvent être adressées par lettre recommandée à la mairie de la commune de stationnement du taxi et pour les taxis parisiens à la Préfecture de Police de Paris - bureau des taxis et des transports publics - 36 rue des Morillons 75015 Paris.

→ Consulter la Fiche pratique "[Litiges de consommation courante](#)".

→ [Les associations de consommateurs](#) de votre département peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

La location de véhicules

La location de voitures particulières est de plus en plus répandue. Six loueurs se partagent 80% du marché français.

Quelques données statistiques (source : Conseil National des Professions de l'Automobile) :

- 6,2 % de la population française loue un véhicule ;
- 55 % des locations sont effectuées sans trajet préalable ;
- 38 % des locations sont consécutives à un trajet en avion ;
- 8,7 % des locations sont consécutives à un trajet en train ;
- 26,2 % des locations sont effectuées uniquement le week-end, lors d'un pont ou d'un jour férié.

L'information du consommateur

Pour les locations inférieures à six mois, le loueur doit afficher de manière visible et lisible, généralement au comptoir d'accueil de la clientèle, les prix TTC au km et au temps pour les 5 catégories les plus courantes.

Pour l'ensemble des prestations, il doit mettre à la disposition de la clientèle des documents indiquant les autres informations :

- les prix unitaires TTC de tous les éléments de la prestation au kilomètre et au temps ;
- les prix TTC des prestations annexes ou des prestations forfaitaires (ex. : forfait week-end, forfait gare) ;
- la liste des prestations incluses dans le forfait et notamment la nature des garanties ;
- les prix TTC des options d'assurance (extensions de garanties) ;
- les frais dont le loueur doit assumer la charge ainsi que les conditions de restitution du véhicule au-delà du délai prévu ;
- le montant du dépôt de garantie ;
- les conditions de sa restitution et conditions de dispense du versement de dépôt ;
- les avances sur location exigées ;
- les conditions d'âge et d'ancienneté du permis, les obligations du loueur en matière d'entretien et de réparation.

S'il s'agit d'une prestation comprise parmi d'autres prestations (ex. location d'une voiture et chambre d'hôtel) la location de la voiture doit être clairement distinguée.

De manière générale, avant de prendre un véhicule :

- lisez bien le contrat. Si vous relevez une clause qui vous paraît abusive, vous pouvez le signaler à la Commission des Clauses Abusives (59, boulevard Vincent Auriol, télédéc 023 - 75703 Paris Cedex 13, téléphone 01 44 87 17 17) ;
- faites-vous préciser quels sont les conducteurs pris en charge par l'assurance et vérifiez si cette assurance couvre les vols et accidents pour les autres personnes assurées, sinon souscrivez l'option « conducteur supplémentaire », si elle vous convient ;
- vérifiez s'il y a une franchise, et quel est son montant, sinon souscrivez une assurance complémentaire dite « rachat de franchise » ;
- faites un état détaillé du véhicule avant d'en prendre possession et relevez les dégâts éventuels (rayures de la carrosserie, phares abîmés etc.) ;
- ne signez pas une empreinte de carte bancaire vierge. Au pire, faites-y figurer le montant de la franchise correspondant au montant maximum pouvant rester à la charge du locataire en fonction des garanties souscrites et souvenez-vous que l'on ne peut vous refuser un paiement en espèces.

Les voyages en avion

Le Règlement européen n° 261/2004 définit les droits des passagers aériens victimes d'une annulation, d'un retard ou d'un surbooking.

Avant le voyage

De nombreux comparateurs et agences de voyages en ligne indiquent parfois un classement basé sur des prix qui ne sont pas toujours ceux payés par le client avec une des cartes de paiement les plus couramment utilisées (Visa, Eurocard/Mastercard, American Express).

Pendant le voyage

Se rendre à l'aéroport au moins 1 heure avant le départ d'un vol intérieur, 2 à 3 heures avant le départ d'un vol long-courrier. Certaines formalités avant l'embarquement peuvent être très longues.

Les procédures d'enregistrement varient suivant les compagnies.

En cas de problèmes

Refus d'embarquement

En cas de refus d'embarquement, -« surbooking » en particulier-, les compagnies aériennes sont tenues de rechercher des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif.

Les passagers réacheminés contre leur gré ont droit à une indemnisation (entre 250 et 600 €) en fonction de la distance du vol et des retards subis avant le réacheminement.

La compagnie aérienne doit également fournir l'assistance nécessaire : rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.

Annulation

Un vol annulé est un vol initialement prévu qui n'a pas été effectué et sur lequel une place au moins était réservée. L'annulation d'un vol implique en principe un changement de numéro de vol, contrairement au retard.

Mêmes compensations qu'en cas de refus d'embarquement « surbooking ».

De plus, la compagnie aérienne est dans l'obligation de vous offrir le choix entre :

- le remboursement de votre billet dans un délai de 7 jours pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile,

OU

le réacheminement vers votre destination finale dans des conditions comparables.

L'indemnisation n'est pas due si les passagers sont informés deux semaines avant l'heure du départ, ou, en cas de délai inférieur, si une place leur est offerte sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée et en cas de circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.).

Retards

Sauf circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève, etc.), le passager qui subit un retard important a droit à une assistance et à une indemnisation.

Droit à l'assistance

La compagnie aérienne doit fournir l'assistance nécessaire (rafraîchissements, restauration, téléphone, nuit d'hôtel, transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement, etc.) dès que **le retard au départ d'un vol** atteint :

- soit deux heures ou plus pour les vols de 1500 km ou moins,
- soit trois heures ou plus pour les vols de plus de 1500 km jusqu'à 3500 km et tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres,
- soit quatre heures ou plus pour les autres vols de plus de 3500 km.

Droit à indemnisation

Les retards de plus de 3 heures à destination finale donnent le droit à la même indemnisation qu'une annulation (voir plus haut).

Cette règle résulte d'un arrêt de la cour de justice de l'Union européenne en date du 23 octobre 2012.

Bagages

En cas de perte, de dommages causés aux bagages ou de retard, l'indemnisation peut s'élever jusqu'à environ 1 330 € :

- pour des dommages (détériorations), la réclamation doit être faite dans les sept jours de la réception du bagage,
- pour une réception tardive, ce délai est de 21 jours maximum.
- pour une perte de bagage, la réclamation pour le retard initial doit être effectuée dans le délai de 21 jours. Une déclaration de perte doit être effectuée dès que possible à l'issue de ce délai de 21 jours, le bagage étant alors réputé perdu

Cependant, la responsabilité des compagnies aériennes n'est pas engagée si, en cas de retard du bagage, elles ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le préjudice ou s'il était impossible de prendre de telles mesures pour éviter le retard dans la livraison du bagage, ou si la détérioration ou perte du bagage résulte de la nature ou du vice propre des bagages.

Personnes handicapées ou à mobilité réduite

Les personnes handicapées et/ou à mobilité réduite sont protégées contre la discrimination pendant la réservation et au moment de l'embarquement. Elles ont droit à une assistance dans les aéroports (au départ, en transit et à l'arrivée) ainsi qu'à bord des avions.

En cas de litiges

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation) ;

Il est aussi possible de déposer directement en ligne une réclamation auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC)

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles : consulter la Fiche pratique "Litiges de consommation courante".

→ Les associations de consommateurs de votre département peuvent aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable directement en vous adressant auprès du professionnel ou de la DGAC, vous pouvez saisir le **Médiateur Tourisme Voyage**, chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal, en remplissant le formulaire de saisine disponible sur le site www.mtv.travel et en l'envoyant à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17

Pour tout renseignement complémentaire, rapprochez-vous de la préfecture de votre département, plus précisément de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).