

Comment réclamer ?

Lorsque vous êtes dans une situation de retard, d'annulation ou de refus à l'embarquement, veillez à conserver les preuves des dépenses effectuées (repas, hébergement, transports, communications) et à réclamer de la compagnie un justificatif de la situation.

Collectez le maximum d'informations sur les circonstances de l'incident.

Nous vous conseillons de rédiger avec soin votre plainte idéalement en vous faisant conseiller sur le plan juridique vu la complexité de la matière.

La réclamation doit être adressée au service consommateurs de la compagnie qui a assuré ou devait assurer le vol ou auprès de laquelle vous avez réservé le vol.

Afin de conserver une preuve de votre réclamation, il est conseillé de l'expédier par courrier recommandé.

Si vous ne recevez pas de réponse favorable, il vous est conseillé de vous faire aider.

Vous faire aider ? **Organismes nationaux**

Le Règlement Européen 261/2004 a imposé la création dans chaque pays d'un organisme national chargé d'appliquer la réglementation en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ces mêmes aéroports et provenant d'un pays tiers.

Ainsi, si vous avez une difficulté avec un vol Paris-New York, quelle que soient votre nationalité ou votre résidence, c'est l'organisme national français qui est compétent.

Vous pouvez vous adresser à cet organisme prend les mesures nécessaires au respect des droits des passagers.

Vous trouverez les coordonnées de ces organismes [ici](#)

Ces organismes nationaux n'interviendront **qu'après que vous ayez vous-même introduit une réclamation à la compagnie.**

En outre, n'oubliez pas que le rôle premier de ces organismes est une mission de surveillance sans pouvoir donner une injonction aux compagnies aériennes.

Vu les nombreuses missions des organismes nationaux, ils souffrent malheureusement d'un manque de moyens.

Associations de consommateurs

Des associations peuvent vous fournir une aide.

Elles demandent souvent que vous ayez effectué les premières démarches.

Même si leur intervention est souvent peu onéreuse, vérifiez qu'elles ont une expérience spécifique de la matière et qu'elles disposent des données officielles relatives à votre vol (horaires, météo,...).

Vérifiez aussi si elles prendront en charge les frais de justice (huissier, avocat,...)

Centre Européen des Consommateurs

En cas de problème avec une compagnie étrangère, vous pouvez vous adresser au Centre Européen des Consommateurs de votre pays.

Créé par la Commission européenne, les centres européens des consommateurs ont pour vocation de régler à l'amiable les litiges de consommation intracommunautaires.

Ils ne sont pas spécialisés dans les litiges relatifs aux voyages aériens.

Le fonctionnement est celui d'un réseau qui intervient uniquement après refus de la Compagnie. Cela signifie que vous devez d'abord réclamer vous-même.

En pratique, le Centre Européen des Consommateurs belge transmet le dossier à son homologue irlandais par exemple qui effectuera les démarches nécessaires.

Et si cette aide n'aboutit pas, le tribunal !

Si, malgré votre réclamation personnelle et ensuite les aides (organismes nationaux, associations, centre européen des consommateurs), vous ne recevez pas de réponse satisfaisante, seule une action en justice vous permettra de réclamer l'indemnisation qui vous revient.

Vous pouvez agir soit devant le Tribunal du siège social du transporteur, soit devant celui de l'agence du transporteur qui a commercialisé le billet, soit le Tribunal du lieu de destination.

Ainsi, si vous avez réservé sur internet un billet auprès d'une compagnie anglaise afin de vous rendre en Italie, le tribunal territorialement compétent sera situé dans un de ces deux pays.

Vérifiez aussi quelle est la juridiction à saisir et laquelle est territorialement compétente : cela implique de vérifier la loi du pays où vous devez agir en justice !

Renseignez-vous sur les frais de justice avant d'agir : les frais et honoraires d'avocat, huissier, ... peuvent être hors de proportion avec l'enjeu financier du litige.

Si vous avez une assurance protection juridique, sollicitez son intervention.

INDEMNIFLY : une aide spécialisée dès la première minute et jusqu'au Tribunal s'il le faut

INDEMNIFLY est une alternative efficace et peu onéreuse.

Vous n'avancez aucun frais et avez la certitude que votre plainte est directement établie et adressée à la compagnie aérienne.

Vous ne passez plus des heures à vous demander que réclamer et comment. Vous n'avez plus de frais postaux (recommandés).

Nous vérifions les données de votre vol et notre équipe juridique rédige votre plainte sur mesure. Nous l'adressons au service compétent de la compagnie aérienne et la suivons de près.

Vous avez en outre la garantie que **le maximum sera fait pour vous défendre** puisqu'INDEMNIFLY n'est payé que si et quand la **compagnie aura payé l'indemnité qui vous revient**

Le cas échéant, INDEMNIFLY agira devant le **Tribunal compétent sans que vous ayez à payer des honoraires d'avocat, de frais de justice**

Nos tarifs tous frais et taxes compris sont les suivants :

Indemnisation forfaitaire sur base du Règlement 261/2004

25% du montant récupéré (soit avec un minimum de 50 € par personne et un maximum de 150 € par personne)

Indemnisation complémentaire et réelle y compris pour perte et dégâts aux bagages

25 % du montant récupéré avec un minimum de 75 € par personne.