

L'Europe protège les voyageurs dans tous leurs modes de transport

En cas d'annulation ou retard, vous avez droit à...

Le règlement s'applique...

Réacheminement ou remboursement

Compensation

Assistance

Limites de responsabilité et conséquences

Délai de réclamation



RÈGLEMENT
(UE) 261/2004

✈ au départ de l'UE, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse)
✈ à destination de l'UE, de l'Islande, de la Norvège (ou de la Suisse) si le transporteur est européen.

Remboursement si annulation, refus d'embarquement ou retard de plus de 5h au départ, et pas de réacheminement

Compensation forfaitaire en fonction de la distance du vol et du retard à l'arrivée (125-400-600€).
Attention ! En cas de retard, compensation qu'à partir de 3h de retard à l'arrivée.

Plus d'informations sur notre site.

Si annulation par la compagnie ou retard de plus de 2h :



Limites : la compagnie doit prouver l'existence de circonstances extraordinaires. Selon la jurisprudence de la CJUE : certaines grèves, conditions météo, catastrophes naturelles...

Conséquence : pas de compensation

Aucun

... Plus d'informations sur notre site dans notre rubrique « [Voyager en avion](#) » ↩



RÈGLEMENT
(UE) 1371/2007

Trajets de voyageurs nationaux et transfrontaliers et lorsqu'un retard de plus d'1h est prévu à l'arrivée.

Remboursement si annulation ou retard de plus d'1h au départ et pas de réacheminement

Uniquement s'il n'y a pas eu de remboursement du billet

- 25% du prix du billet pour un retard de 60 à 119 minutes à l'arrivée ;
- 50% du prix du billet pour un retard à l'arrivée de 120 minutes ou plus.

Si annulation ou retard de plus de 1h :



Limites : circonstances extérieures, faute du voyageur, comportement d'un tiers

Conséquence : pas d'hébergement ni de communications

Aucun

... Plus d'informations sur notre site dans notre rubrique « [Voyager en train](#) » ↩



RÈGLEMENT
(UE) 81/2011

Si le trajet fait plus de 250 km et part ou arrive dans un Etat membre de l'UE.

Remboursement si annulation, surréservation ou départ retardé de plus de 2h et pas de réacheminement

Si pas de choix offert entre réacheminement et remboursement, le transporteur doit verser une compensation équivalente à 50% du prix du billet en plus du remboursement de celui-ci.

Si retard au départ de plus de 1h30 (pour trajet de plus de 3h), limité à 2 nuits et 80€ par nuit :



Limites : catastrophes naturelles et météorologiques

Conséquence : pas d'hébergement

3 mois pour écrire au transporteur qui a 1 mois pour accuser réception et 3 mois max pour répondre

... Plus d'informations sur notre site dans notre rubrique « [Voyager en bus ou autocar](#) » ↩



RÈGLEMENT
(UE) 1177/2010

- Trajets au départ d'un port de l'UE de plus de 500 m,
- trajets de plus de 500 m à destination de l'UE s'il est réalisé par une compagnie européenne.

Remboursement si annulation ou retard d'1h30 au départ et pas de réacheminement

Compensation pouvant aller de 25 à 50% du prix du billet en fonction de la durée du voyage et du retard à l'arrivée.

Plus d'informations sur notre site.

Si annulation ou retard au départ de plus de 1h30, limité à 3 nuits et 80€ par nuit :



Limites : circonstances extérieures, faute du voyageur, conditions climatiques

Conséquence : pas de compensation ni d'hébergement

2 mois pour écrire au transporteur qui doit accuser réception sous 1 mois et répondre sous max 2 mois

... Plus d'informations sur notre site dans notre rubrique « [Voyager en bateau ou ferry](#) » ↩



= boissons / rafraîchissements



= repas



= hébergement en cas de réacheminement



= transport vers le lieu d'hébergement en cas de réacheminement



= communications