



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français

## Voyage en avion : vol retardé

Vérfifié le 21 janvier 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Ministère chargé des transports

Autres cas ? [Vol annulé \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F35000\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F35000) / [Bagage perdu, en retard ou endommagé \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11370\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11370)

La compagnie aérienne doit respecter les horaires de ses vols. Ainsi, si votre vol est retardé, la compagnie doit vous indemniser.

### Conditions à respecter

Le vol doit respecter certaines conditions.

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

#### Départ de France

Le vol est concerné, quelle que soit la compagnie. L'indemnisation s'applique même en cas d'escale ou de correspondance.

#### Arrivée en France

Départ d'un pays de l'Union européenne, de la Norvège, l'Islande ou la Suisse

Si vous venez d'un pays européen ([Union européenne \(https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R41270\)](https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R41270), Norvège, Islande ou Suisse), le vol est concerné, quelle que soit la compagnie. L'indemnisation s'applique même en cas d'escale ou de correspondance.

#### Départ d'un autre pays

Le vol est concerné **seulement si** vous voyagez avec une compagnie de [l'Union européenne \(https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R41270\)](https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R41270). L'indemnisation s'applique alors, même en cas d'escale ou de correspondance dans un autre pays.

Si le retard du vol est important, la compagnie vous doit une assistance.

Ce retard doit être d'au moins :

- **2 heures** pour un vol de 1 500 km ou moins,
- **3 heures** pour un vol de plus de 1 500 km dans [l'Union européenne \(UE\) \(https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R41270\)](https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R41270) ou pour un vol entre 1 500 et 3 500 km hors UE,
- **4 heures** pour un vol de plus de 3 500 km (hors UE).


Si le retard est d'au moins **5 heures** et que vous renoncez à votre voyage, vous pouvez vous faire rembourser le billet.

Si le retard de 5 heures concerne votre correspondance, vous pourrez obtenir le remboursement du vol retour vers votre point de départ.

### Assistance et prise en charge

La compagnie doit alors prendre en charge gratuitement en attendant le prochain vol les éléments suivants :

- Rafrâichissements
- Restauration
- 2 communications (appels téléphoniques, SMS, mails)
- Si le départ ne peut avoir lieu avant le lendemain, frais d'hôtel et de transfert entre l'hôtel et l'aéroport

 **A noter** : si la prise en charge n'est pas fournie, la compagnie devra vous rembourser les frais que vous aurez avancés. Conservez bien tous les reçus pour justifier de ces frais.

### Indemnisation

De plus, vous pourrez être indemnisé si votre vol arrive 3 heures ou plus après l'heure d'arrivée prévue.

Cette indemnisation correspond à :

- 250 € pour un vol de 1 500 km ou moins,
- 400 € pour un vol de plus de 1 500 km (dans l'Union européenne),
- 400 € pour un vol entre 1 500 et 3 500 km,
- 600 € pour un vol de plus de 3 500 km.

L'indemnisation peut être réduite en cas de réacheminement, sous certaines conditions.

**⚠ Attention :** l'indemnisation n'est pas due si le retard provient d'une circonstance exceptionnelle (crise sanitaire, conditions météorologiques, grève des contrôleurs aériens par exemple). En revanche, la grève de personnels de la compagnie vous autorise à prétendre à une indemnisation.

Pour être dédommagé, adressez une demande d'indemnisation par lettre recommandée avec avis de réception au transporteur.

### Demander à sa compagnie aérienne une indemnité en cas de retard de vol important

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au  
modèle de document [↗](https://www.inc-conso.fr/content/votre-avion-est-arrive-avec-un-retard-dau-moins-trois-heures)  
(<https://www.inc-conso.fr/content/votre-avion-est-arrive-avec-un-retard-dau-moins-trois-heures>)

**➡ A savoir :** vous avez 5 ans pour réclamer votre indemnisation.

Si la compagnie refuse de vous indemniser, ou si vous trouvez que cette indemnisation est insuffisante, vous pouvez faire un recours auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC).

### Indemnisation et assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important

Accéder au  
formulaire [↗](http://enqueteur.dgac.developpement-durable.gouv.fr/index.php/51924?lang=fr)  
(<http://enqueteur.dgac.developpement-durable.gouv.fr/index.php/51924?lang=fr>)

Si la compagnie refuse de vous indemniser ou ne vous répond pas dans les 2 mois, vous pouvez également saisir le médiateur Tourisme et Voyage si la compagnie aérienne a signé la Charte de Médiation.

### Saisir le médiateur Tourisme et Voyage

Médiateur tourisme et voyage

Accéder au  
service en ligne [↗](http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/)  
(<http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>)

Vous pouvez aussi saisir le tribunal :

Où s'adresser ?

- [Tribunal judiciaire ou de proximité](https://www.justice.fr/recherche/annuaires) [↗](https://www.justice.fr/recherche/annuaires) (<https://www.justice.fr/recherche/annuaires>)

#### Textes de référence

- Règlement européen du 11 février 2004 relatif à l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol [↗](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004R0261&from=FR) (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004R0261&from=FR>)

#### Pour en savoir plus

- Guide pratique du voyage en avion, train [↗](https://www.inc-conso.fr/content/nos-conseils-pour-bien-voyager-avion-train) (<https://www.inc-conso.fr/content/nos-conseils-pour-bien-voyager-avion-train>)  
*Institut national de la consommation (INC)*
- Droits des passagers voyageant avec une compagnie aérienne de l'Union européenne [↗](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm) ([https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_fr.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm))  
*Commission européenne*

