

Vacances d'été: les conseils pour réussir son voyage

Paris, le 23 mai 2019 – Partir en voyage est source de repos, de dépaysement et de tranquillité sauf quand un imprévu vient ternir cette parenthèse. Problème de réservation, d'annulation, de retard de vol ou encore perte de bagages : les vacances des Français ne se passent pas toujours exactement comme prévu. Peut-on tout anticiper ? Quelles sont les astuces pour voyager sereinement ? Air Indemnité, le leader français des services d'indemnisation des passagers aériens, livre ses conseils avant les vacances d'été.

Réserver seul ou via une agence de voyage ?

En ce qui concerne le vol, le voyageur peut effectuer sa réservation lui-même en comparant les prix sur les comparateurs en ligne, mais également sur les sites des compagnies aériennes directement. S'il hésite entre différents horaires de départ, voici un conseil qui peut l'aider à faire son choix : *« Réservez idéalement un vol le matin, si possible très tôt pour éviter les perturbations. la fin de journée est plus exposée aux perturbations aériennes : un petit retard en début de journée – notamment chez une compagnie qui effectue de nombreuses rotations – peut entraîner d'importants retards en fin de journée »*, **explique Anne-Laure Hery, porte-parole d'Air Indemnité.**

Il est primordial de se renseigner sur la santé financière de la compagnie aérienne que l'on envisage de sélectionner. Les récentes faillites de compagnies (WOW Air, Germania, Small Planet Airlines, Primera Air...) ont laissé des dizaines de milliers de voyageurs en difficulté, du jour au lendemain : *« Regarder les actualités d'une compagnie aérienne sur un moteur de recherches peut éviter bien des désagréments. Nous en avons eu la preuve ces derniers mois avec les faillites consécutives de plusieurs compagnies aériennes en Europe. Ces dernières connaissaient des difficultés depuis un moment mais elles ne communiquaient pas directement auprès des clients »*, **rappelle Anne-Laure Hery.**

Que l'on réserve via une agence de voyage « physique » ou en ligne, les formules clés-en-main permettent de gagner du temps sur la planification du voyage et rassurent les vacanciers qui préfèrent faire confiance à des professionnels. Le client bénéficie ainsi d'un interlocuteur dédié qui prend en compte toutes ses interrogations. *« Par exemple, si l'une des prestations vendues n'est pas conforme, il faut en informer l'agence qui doit alors trouver une solution. Si vous remédiez à la situation par vous-même, il est possible de demander un remboursement des dépenses ou une compensation. Ainsi, dans le cas d'une défaillance de la compagnie aérienne, par exemple, l'agent de voyage qui a réservé pour vous doit trouver une alternative en cas d'annulation de vol »*, **déclare Anne-Laure Hery.**

Assurer son voyage pour anticiper les risques

Personne n'est à l'abri d'un problème de santé, d'un accident sur place, ou tout simplement d'un imprévu empêchant le départ en voyage. Il est donc utile de se renseigner sur le type d'assurance auquel on peut souscrire.

Tout d'abord il faut faire le point sur les protections dont on peut disposer facilement. Grâce à son assurance multirisque habitation (MRH), sa complémentaire santé ou même sa carte bancaire, il est possible d'être déjà bien assuré. *« La MRH peut inclure une responsabilité civile à l'étranger et en France ou encore le vol ou la perte de biens personnels comme les bagages. Les cartes bancaires peuvent offrir des garanties, mais qui sont souvent limitées aux dépenses réalisées avec celles-ci. En*

revanche, certaines cartes haut de gamme offrent plus de services comme une assistance rapatriement ou une prise en charge de frais médicaux », **souligne Anne-Laure Hery.**

Trois types d'assurances

- **l'assurance annulation** « toutes causes » ou « toutes causes justifiées » : elle propose de bénéficier d'un remboursement total ou quasi-total de l'ensemble des frais engagés en cas d'annulation pour raison personnelle (décès familial, problèmes de santé) ou professionnelle (un licenciement). Il convient pour cela de vérifier et comparer les conditions exigées pour bénéficier du remboursement des frais engagés.
- **l'assurance multirisques voyage** : ce type d'assurance couvre généralement les imprévus que peuvent rencontrer les personnes et leurs biens. Elle peut comprendre des garanties en cas d'annulation ou d'interruption de voyage, l'assistance, le rapatriement et la prise en charge de frais médicaux, une responsabilité civile en cas de dommages causés à un tiers ou encore une assurance pour la perte ou le vol de bagages.
- **l'assistance et le rapatriement** : les frais médicaux peuvent être exorbitants dans certains pays (ex : USA, Canada, Japon, Australie). Cela peut donc valoir la peine de souscrire une assistance spécifique. Pour les voyages en Europe, on peut demander gratuitement la carte européenne d'Assurance Maladie (CEAM) : en tant que citoyen européen, elle permet de bénéficier d'un accès direct au système de santé public du pays de séjour, sans démarche préalable et dans les mêmes conditions (modalités, tarifs) que pour les assurés du pays en question. Par ailleurs, si cela n'a pas été fait avant, il est possible de demander le remboursement des frais médicaux engagés sur place en présentant les factures et justificatifs de paiement à sa caisse d'affiliation au retour en France.

Comment bien choisir son assurance ?

- Différents critères vont guider le choix des voyageurs et influencer sur le prix de l'assurance, par exemple :
- l'âge du bénéficiaire
 - le nombre de personnes à couvrir
 - la durée du voyage et la zone géographique où il se déroule : généralement, les assureurs proposent deux options : Monde + USA et Canada ou Monde hors USA et Canada (la réalité des coûts médicaux en Amérique du Nord n'est pas étrangère à cette distinction !)

« Plus l'assurance offre de garanties, plus son prix sera élevé. Il est possible de recourir à des comparateurs en ligne ou à des courtiers d'assurance pour se faire une idée : mais plus que comparer les prix, il convient de comparer les garanties proposées ! », **prévient Anne-Laure Hery.**

Réagir en cas d'aléa pendant le voyage

Perte d'un bagage

C'est l'aléa le plus redouté par les voyageurs français (étude Air Indemnité / OpinionWay de juin 2018) : près d'un Français sur deux craint la perte de sa valise lors d'un voyage en avion.

« Personnalisez votre bagage, mettez-y une étiquette rigide avec vos coordonnées, prenez-le en photo ouvert et fermé, glissez-y la photocopie de votre pièce d'identité et votre contact : en cas de perte, ces éléments aideront la compagnie ou les personnes en charge des bagages à retrouver le propriétaire du bagage égaré », **conseille Anne-Laure Hery.**

Autre conseil : si l'on part avec des biens de valeur, il est utile de faire une « déclaration spéciale d'intérêt à la livraison » lors de l'enregistrement, moyennant une somme supplémentaire : elle permet de fixer un seuil d'indemnisation relatif à la valeur du bien enregistré. En cas de perte ou de détérioration du bien, le dédommagement s'élèvera ainsi au montant déterminé dans cette déclaration.

Si la valise est absente ou abîmée à l'atterrissage

Il faut en faire le constat dans les meilleurs délais auprès de la compagnie aérienne. « Au bout de 21 jours, le bagage est considéré comme perdu : avant ce délai, il est simplement égaré. En cas de retard, la compagnie peut dédommager ses clients des frais de première nécessité dans l'attente de leurs bagages et sur justificatifs. Une fois le bagage considéré perdu, il est possible d'être indemnisé en justifiant de son bagage (dans la limite de 1 350 euros). Sinon, .. la compagnie proposera un dédommagement au poids (environ 20 euros par kilo). »

De même si l'on constate que son bagage a subi un dommage, il faut faire une réclamation sous 7 jours auprès de la compagnie.

A savoir : pensez à signaler votre incident bagage à votre assurance voyage le cas échéant ou à votre banque (votre carte bancaire peut couvrir ce type de préjudice) !

Retard, annulation de vol, ou surbooking

Un règlement européen protège les passagers et prévoit une indemnisation forfaitaire. Chaque passager peut recevoir 250, 400 ou 600 euros si le vol concerné par la perturbation est éligible, c'est-à-dire qu'il est au départ d'un pays membre de l'U.E et ce, quelle que soit la nationalité de la compagnie. Pour les vols à l'arrivée dans l'U.E, le règlement n'est applicable que pour les compagnies européennes. Le passager doit avoir subi un retard de plus de 3 heures à l'arrivée, une annulation de vol ou un refus d'embarquement. Enfin, la perturbation doit être imputable à la compagnie. Par exemple, une météo défavorable au bon déroulement du vol ou encore une grève du contrôle aérien sont des conditions qui exonèrent les compagnies du versement d'une indemnité.

Le règlement européen fixe d'autres obligations :

- o **Retard** : La compagnie a une obligation de prise en charge (repas, boissons, hébergement si le vol est remis au lendemain) et d'assistance des passagers à compter de 2 heures de retard au départ pour un court-courrier, 3 heures pour un moyen-courrier et 4 heures pour un long-courrier.
- o **Annulation** : Si le délai de prévenance de 14 jours n'a pas été respecté, la compagnie est tenue d'indemniser les passagers si le vol est éligible. Les passagers peuvent alors soit renoncer au voyage et demander le remboursement du billet d'avion, soit accepter, si possible, d'être remplacé sur un autre vol à la charge de la compagnie. Dans le second cas, celle-ci doit prendre en charge ses passagers jusqu'au départ effectif du vol. « *Si un vol est annulé et que la compagnie est responsable, le passager peut refuser un vol de remplacement et demander le remboursement de son billet. Il pourra, en plus, demander une indemnisation pour le préjudice subi !* », **explique Anne-Laure Hery.**
- o **Surbooking** : Cette pratique consiste à vendre plus de billets qu'il n'y a de places disponibles dans un avion. Dans le cas où un passager se voit refuser l'embarquement faute de place, il peut soit opter pour le vol de remplacement proposé par la compagnie soit pour le remboursement du billet. S'il choisit un réacheminement ultérieur, la compagnie doit le prendre en charge et l'assister jusqu'à son prochain vol. En revanche, s'il choisit le remboursement du billet, la compagnie n'est plus tenue de le prendre en charge. Tout comme dans le cas d'une annulation de vol, le refus d'embarquement peut donner lieu à un remboursement ou à un vol de remplacement et, en plus, à une indemnité complémentaire. En revanche, si le passager accepte un geste commercial de la part de la compagnie (comme un avoir) il ne lui sera plus possible de demander une indemnisation.

À propos d'Air Indemnité

Air Indemnité est le leader français des services d'indemnisation des passagers aériens. Depuis 2014, la société propose aux voyageurs victimes d'annulation de vol, de retard, de correspondance manquée ou de surbooking de les accompagner dans leur processus de réclamation et d'accroître leur chance d'indemnisation en France et à l'international. En 2018, l'entreprise a répondu à plus de 150.000 demandes d'assistance et prévoit une croissance toujours soutenue des demandes de réclamation pour 2019. Air Indemnité regroupe une cinquantaine d'experts autour du droit des passagers, engagés aux côtés des clients, tous désireux d'apporter leur savoir-faire avec une approche personnalisée.

Contacts Presse :



Edith Lasry-Segura - 06 50 55 46 57 - edith@agence3icom.fr
Meriem Kadari - 06 48 15 94 16 - meriem@agence3icom.fr