

Aérien

Réponses aux questions fréquentes



Quand puis-je réserver mes sièges ? Comment faire ?

La réservation de siège en amont est désormais payante chez la plupart des compagnies aériennes. Elle ne peut se faire qu'une fois les billets émis. Si vous souhaitez choisir votre place, il faut se rendre sur le site de la compagnie et insérer votre nom et n° de réservation ; vous pourrez alors retenir les sièges que vous désirez.

Je n'arrive pas à m'enregistrer en ligne, que faire ?

L'enregistrement en ligne est en général possible sur le site Internet des compagnies **entre 72h et 36h avant le départ**. Vous devrez alors vous connecter et rentrer les informations requises puis imprimer votre carte d'embarquement ou la confirmation d'enregistrement.

Si cela n'est pas possible, vous aurez alors toujours la possibilité de procéder à votre enregistrement au comptoir de la compagnie aérienne le jour de votre départ (se référer aux indications de la convocation aérienne).

Combien de temps en avance dois-je arriver à l'aéroport ?

Vous devez vous référer à l'horaire indiqué sur votre convocation aérienne, que vous recevez environ 3 semaines avant la date de départ.

Quelles sont les étapes à suivre à mon arrivée à l'aéroport ?

Si vous ne l'avez pas déjà effectué en ligne, vous devrez en premier lieu **procéder à votre enregistrement et déposer vos bagages au comptoir d'enregistrement** de la compagnie aérienne. Vous pourrez ensuite vous diriger vers le **passage des douanes** qui contrôlera vos papiers d'identité et votre titre de transport

L'étape suivante sera le **contrôle de sécurité** où des agents vont scanner le contenu de votre bagage à main et vous inviter à passer sous un portique pour contrôler que vous n'avez pas d'objet dangereux sur vous. Après le portique, vous pourrez récupérer vos objets personnels.

Une fois que vous avez passé le contrôle de sécurité, il faut vous **diriger vers la salle d'embarquement** de votre vol. Sur les panneaux d'affichage en face de vous, repérez votre vol, et regarder le numéro de la salle d'embarquement vers laquelle vous devez vous diriger. Une fois arrivé, installez-vous sur les sièges mis à votre disposition en attendant que l'embarquement commence. Il faudra alors présenter au steward ou à l'hôtesse votre billet d'avion et votre pièce d'identité.

Quels bagages puis-je prendre en cabine ? Poids ? Volume ?

En général, vous avez droit à un bagage cabine de 8 kg et un accessoire supplémentaire (type sac à main ou sac à dos) en classe économique mais chaque compagnie a ses propres règles. **Pour une information plus précise, il faut se référer aux indications notées sur leur site Internet.**

Quel est le poids maximal des bagages en soute ? Combien coûte le surplus ?

Selon la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez et en fonction de votre destination, les bagages acceptés en soute varient en fonction de la classe choisie et des options liées à votre billet d'avion. En général, vous avez droit à un bagage de 23 kg et la taille maximale est limitée à 158 cm (total hauteur + largeur + longueur) mais chaque compagnie a ses propres règles. **Pour une information plus précise, il faut se référer aux indications notées sur leur site Internet.**

Mon avion a été annulé le jour même, que faire ?

En cas d'annulation, **la compagnie aérienne doit vous prendre en charge.** C'est elle qui doit trouver une solution pour vous acheminer dans les meilleurs délais sur l'aéroport initialement prévu. Elle doit également prendre charge les repas et l'hébergement si nécessaire. Il faudra également nous contacter afin que nous puissions prévenir nos équipes locales.

J'ai raté mon vol, que faire ? Qui prévenir ? Quelles sont les étapes ?

Si vous êtes arrivé trop tard à l'enregistrement et que vous n'avez pas pu embarquer sur le vol prévu, il faudra alors racheter un billet d'avion. Le premier réflexe à avoir est de nous contacter afin que nous puissions prévenir nos équipes locales. Nous verrons ensuite ensemble les possibilités pour vous acheminer le plus vite possible et au meilleur coût sur votre lieu de séjour.

Mon bagage a été perdu à l'arrivée, que faire ?

La première chose à faire est de signaler la perte au service litige bagages de l'aéroport concerné et de demander un récépissé. Il faut bien spécifier l'adresse (ou les adresses) où vous vous trouverez dans les prochains jours si vous ne rentrez pas à votre domicile. Une fois retrouvé, il vous sera livré gratuitement à l'adresse indiquée. Heureusement, dans la majorité des cas, les bagages perdus sont retrouvés dans les 48h.

Vous pouvez aussi contacter rapidement l'assurance que vous avez souscrite pour votre voyage qui peut dans certains cas prendre en charge l'indemnisation de vos bagages et surtout vous verser une somme d'argent pour acheter des vêtements de dépannage par exemple. Dans tous les cas, conservez précieusement les factures des achats que vous aurez faits à cause de la perte de vos bagages, ils vous serviront de preuves pour être indemnisé.

Mon bagage a été abîmé à l'arrivée, que faire ?

Si votre bagage a été abîmé ou détruit pendant le transport, vous devez le faire constater par le service litige bagages de l'aéroport et demander un récépissé avant même de sortir de la zone des voyageurs. Vous pouvez demander le remboursement du prix de votre valise et des biens détériorés à la compagnie aérienne. Vous devrez lui écrire en lui fournissant un maximum d'éléments concernant les biens endommagés pendant le transport (photographies des biens endommagés, factures d'achat...).

Le masque est-il obligatoire dans l'avion ?

Le masque n'est à ce jour plus obligatoire dans les avions et aéroports.