

## Peut-on se faire rembourser son billet d'avion si on rate ou annule son vol ?

**Vous ne pouvez pas être remboursé de votre billet** si vous avez raté votre vol.

Exemples :

Vous avez raté le décollage à cause d'un retard dans les transports

Vous n'aviez pas les **bons documents de voyage** (passeport, etc.) et vous n'avez pas pu embarquer

Vous avez raté un vol en raison de retards aux contrôles de sécurité

Vous n'avez pas respecté l'heure d'embarquement du vol

Vous avez été obligé d'annuler votre voyage en avion (raisons médicales, professionnelles, etc.)

### À savoir

Relisez les conditions générales de vente du billet, elles peuvent prévoir un remboursement si vous annulez votre voyage. Vérifiez aussi si vous avez souscrit **une assurance qui vous couvre** pour ce risque.

Vous pouvez obtenir le **remboursement des taxes** suivantes incluses dans le prix du billet :

Taxe d'aéroport (signalée par les lettres QW sur votre billet)

Redevance passager (signalée par les lettres QX sur votre billet)

Les autres taxes (surcharge carburant et sûreté, solidarité...) ne sont pas remboursables.

Envoyez votre demande de remboursement au vendeur du billet d'avion (compagnie aérienne ou agence de voyages).

Vérifiez sur le **site internet du vendeur du billet** si vous pouvez demander le remboursement en ligne.

**Aucun frais** n'est dû si vous déposez votre demande en ligne.

Le remboursement peut se faire par l'un des moyens suivants :

Virement (prévoyez un RIB )

Chèque

Crédit sur votre carte bancaire

Le remboursement doit être fait dans les 30 jours francs à partir de la date de réception de la demande.

**Gratuité et délai de 30 jours** s'appliquent si vous avez réservé votre billet dans **l'une des conditions suivantes** :

Par un intermédiaire français

Par un intermédiaire européen qui s'adresse aux Français (site en français, en .fr, ou proposant des moyens de paiement français)

Vous pouvez aussi envoyer votre demande de remboursement (avec copie du billet non utilisé) par courrier RAR au vendeur.

Dans ce cas, le vendeur peut vous facturer des **frais de remboursement** allant jusqu'à 20 % du montant de la demande.

Un modèle de lettre est disponible :

Le remboursement peut se faire par l'un des moyens suivants :

Virement (prévoyez un RIB )

Chèque

Crédit sur votre carte bancaire

Le remboursement doit être fait dans les 30 jours francs à partir de la date de réception de la demande.

• Réclamer le remboursement de la taxe d'aéroport et de la redevance passager

### Voyage en avion

#### Et aussi...

- Voyage en avion
- Voyage en avion : vol retardé

#### Pour en savoir plus

- Guide des taxes aériennes payées par le consommateur  
Source : Centre européen des consommateurs France

#### Où s'informer ?

- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

**Services en  
ligne**

- Réclamer le remboursement de la taxe d'aéroport et de la redevance passager  
Modèle de document

**Textes de  
référence**

- Code de la consommation : article L224-66



**Ville de**

**Palavas-les-Flots**

*Mairie de Palavas-les-Flots*

*Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.*

*Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots*

*Tél. : 04 67 07 73 00*