



## Droits des passagers aériens - Formulaire de plainte

Ce formulaire peut être utilisé pour déposer une plainte à l'encontre d'une compagnie aérienne et/ou auprès du ministère de la Protection des consommateurs en tant qu'organisme national de contrôle.

**Droits des passagers en cas de refus d'embarquement, déclassé, annulation ou retard important de leur vol au titre du [règlement \(CE\) n°261/2004](#).**



Afin d'utiliser les formulaires .PDF de manière optimale, il est recommandé de les ouvrir avec le logiciel gratuit Adobe Acrobat® Reader® ou un produit équivalent. La dernière version d'Adobe Acrobat Reader pour tous systèmes (Windows®, Mac, etc.) est téléchargeable gratuitement sur le site de [Adobe Systems Incorporated](#).

Vos droits concernant vos données personnelles :

*Les informations qui vous concernent recueillies sur ce formulaire font l'objet d'un traitement par l'administration concernée afin de mener à bien votre demande. Ces informations sont conservées pour la durée nécessaire par l'administration à la réalisation de la finalité du traitement.*

*Les destinataires de vos données sont les administrations compétentes dans le cadre du traitement de votre demande. Veuillez vous adresser à l'administration concernée par votre demande pour connaître les destinataires des données figurant sur ce formulaire.*

*Conformément au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et le cas échéant d'effacement des informations vous concernant. Vous disposez également du droit de retirer votre consentement à tout moment.*

*En outre et excepté le cas où le traitement de vos données présente un caractère obligatoire, vous pouvez, pour des motifs légitimes, vous y opposer.*

*Si vous souhaitez exercer ces droits et/ou obtenir communication de vos informations, veuillez vous adresser au **Ministère de la Protection des consommateurs**.*

*Dans le cas où les coordonnées du service responsable ne sont pas indiquées, vous avez la possibilité de vous adresser au délégué à la protection des données du **Ministère de la Protection des consommateurs** via [info@mpc.etat.lu](mailto:info@mpc.etat.lu). Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données ayant son siège au 15, boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux.*

### **Veillez lire attentivement les instructions suivantes :**

1. Les passagers qui estiment avoir une plainte valable à l'encontre d'une compagnie aérienne en raison d'un refus d'embarquement, d'un déclassé, d'une annulation ou d'un retard important d'un vol donné, **doivent d'abord déposer leur plainte auprès de la compagnie aérienne** qui exploite le vol concerné. Le présent formulaire peut être utilisé à cette fin. Veuillez conserver une copie de ce formulaire dans vos archives.
2. Si la compagnie aérienne ne vous répond pas dans un délai de six semaines à compter de la réception de votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, le présent formulaire doit être envoyé au ministère de la Protection des consommateurs (vous pouvez utiliser une copie du formulaire original envoyé à la compagnie aérienne).
3. Si l'incident a eu lieu dans un aéroport de départ situé en dehors de l'Union européenne, vous pouvez prendre contact avec l'organisme national de contrôle de l'Etat membre du lieu de destination de votre vol.
4. Le présent formulaire de plainte doit être utilisé exclusivement pour les cas relatifs à un refus d'embarquement, à un déclassé, à une annulation ou à un retard important de vol.
5. Tout autre type de plainte relative à la récupération de bagages, à des changements d'horaire effectués plus de 14 jours avant la date de votre départ ou à l'émission de billets, doit également être d'abord adressé à la compagnie aérienne concernée. Si vous ne recevez pas de réponse ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue, des conseils peuvent être obtenus auprès de l'un des [Centres Européens des Consommateurs](#) dans n'importe quel Etat membre de l'UE.
6. Veuillez remplir le formulaire en capitales d'imprimerie.



## 1. Une plainte déjà déposée

### Une plainte a déjà été déposée auprès

de la compagnie aérienne  
**Attention**, cette étape est obligatoire. À défaut, votre plainte ne peut pas être traitée.

d'un organisme de protection des consommateurs  
(veuillez mettre le nom de l'organisme) :

d'un autre organisme, public ou privé  
(veuillez mettre le nom de l'organisme) :

## 2. Coordonnées du mandataire

Plainte déposée par une personne agissant au nom du passager concerné (mandataire) :

Oui.  
Veuillez joindre un mandat et compléter le point 2.

Non.  
Veuillez passer au point 3 (Coordonnées du plaignant).

Nom(s) :

Prénom(s) :

N° et rue :

Code postal :

Ville :

Pays :

E-mail :

Téléphone :

## 3. Coordonnées du plaignant

Nom(s) :

Prénom(s) :

N° et rue :

Code postal :

Ville :

Pays :

E-mail :

Téléphone :



#### 4. Plainte contre

Compagnie aérienne :	<input type="text"/>		
Vol n° :	<input type="text"/>	Référence de réservation :	<input type="text"/>
Aéroport de départ :	<input type="text"/>	Aéroport d'arrivée :	<input type="text"/>
Lieu(x) de correspondance (le cas échéant) :	<input type="text"/>	Date du vol :	<input type="text"/>
Date et heure de départ prévue :	<input type="text"/>	Date et heure de départ réelle :	<input type="text"/>
Date et heure d'arrivée prévue :	<input type="text"/>	Date et heure d'arrivée réelle :	<input type="text"/>
Aéroport où a eu lieu l'incident :	<input type="text"/>		

#### 5. La plainte

Retard important ou annulation       Refus d'embarquement       Déclassement

**Le(s) passager(s) possédai(en)t-il(s) une réservation confirmée sur le vol concerné ?**

Oui       Non

**La compagnie aérienne a-t-elle fourni au(x) passager(s) des informations sur ses/leurs droits ?**

Oui       Non

**La compagnie aérienne ou son agent vous ont-ils proposé une assistance pendant votre longue attente ?**

Oui       Non

**De quel type d'assistance avez-vous pu bénéficier ?**

Repas       Rafraîchissements

Transfert entre l'hôtel et l'aéroport       Hôtel

Accès à des moyens de communication (téléphone, télécopieur, courrier électronique)

Autres services  
(veuillez préciser)

Aucun service



## 6. En cas d'annulation du vol

### Quand avez-vous été informé de l'annulation du vol ?

- à l'aéroport     1 semaine avant le départ     2 semaines avant le départ     plus de 2 semaines avant le départ

### Avez-vous été informé de la raison pour laquelle votre vol était annulé ?

- Oui     Non

### Quelle est la raison qui vous a été donnée ?

### Avez-vous reçu une compensation financière ?

- Oui     Non    Montant en euros :

### Vous a-t-on donné le choix entre un remboursement OU un changement d'itinéraire vers votre destination finale ?

- Oui, j'ai choisi l'option "remboursement"
- On m'a proposé le remboursement de l'ensemble du prix du billet     On m'a proposé le remboursement des bordereaux de vol non utilisés
- Oui, j'ai choisi l'option "changement d'itinéraire" :

- Non, seul le remboursement a été proposé
- Non, seul le changement d'itinéraire vers ma destination finale a été proposé :



## 7. En cas de retard de vol

**Si votre vol avait un retard de trois (3) heures ou plus par rapport à l'heure d'arrivée prévue, avez-vous reçu une compensation financière ?**

Oui

Non

Montant en euros :

**Si votre vol avait plus de cinq (5) heures de retard :**

Votre vol a-t-il été maintenu ?

Oui

Non

Si la réponse à la question précédente est "Non" et si vous aviez déjà commencé votre voyage: vous a-t-on proposé une place sur un vol à destination de votre premier point de départ ?

Oui

Non

Si vous avez décidé de ne pas continuer votre voyage, vous a-t-on proposé de vous rembourser ?

Oui, l'ensemble du prix du billet

Oui, les bordereaux de vol non utilisés

Non, on ne m'a pas proposé de me rembourser



## 8. En cas de refus d'embarquement

### La compagnie aérienne a-t-elle fait appel à des volontaires ?

- Oui  Non  Je ne sais pas

### Vous êtes-vous porté volontaire pour ne pas embarquer à bord de l'aéronef ?

- Oui. Dans ce cas, les questions ci-dessous ne s'appliquent pas.  Non. Dans ce cas, veuillez répondre aux questions qui suivent.

### La compagnie aérienne vous a-t-elle refusé l'embarquement pour des raisons de sécurité, de sûreté, de santé ou d'inadéquation des documents de voyage ?

- Oui  Non  Je ne sais pas

### Le(s) passager(s) s'est-il/se sont-ils présenté(s) à l'enregistrement au plus tard à l'heure indiquée par la compagnie aérienne (ou, si aucune heure n'était précisée, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ publiée du vol) ?

- Oui  Non

### Avez-vous reçu une compensation financière ?

- Oui  Non Montant en euros :

### Vous a-t-on donné le choix entre un remboursement OU un changement d'itinéraire vers votre destination finale ?

- Oui, j'ai choisi l'option "remboursement"  
 On m'a proposé le remboursement de l'ensemble du prix du billet  On m'a proposé le remboursement des bordereaux de vol non utilisés  
 Oui, j'ai choisi l'option "changement d'itinéraire" :

- Non, seul le remboursement a été proposé

- Non, seul le changement d'itinéraire vers ma destination finale a été proposé :



## 9. En cas de déclassement

<b>Je possédais une réservation en</b>			
<input type="radio"/> première classe	<input type="radio"/> classe Affaires		
<b>J'ai volé en</b>			
<input type="radio"/> classe Affaires	<input type="radio"/> classe économique		
<b>Avez-vous reçu une compensation financière ?</b>			
<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non	Montant en euros :	<input type="text"/>
<b>Quel était le prix de votre billet ?</b>			
Montant en euros :	<input type="text"/>		

## 10. Données relatives au(x) passager(s)

Nom et prénom du passager		Veuillez indiquer si le passager est un			Veuillez indiquer si une assistance spéciale était nécessaire
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> adulte	<input type="radio"/> enfant	<input type="radio"/> bébé (-2 ans)	<input type="checkbox"/> une assistance spéciale était nécessaire
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> adulte	<input type="radio"/> enfant	<input type="radio"/> bébé (-2 ans)	<input type="checkbox"/> une assistance spéciale était nécessaire
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> adulte	<input type="radio"/> enfant	<input type="radio"/> bébé (-2 ans)	<input type="checkbox"/> une assistance spéciale était nécessaire
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> adulte	<input type="radio"/> enfant	<input type="radio"/> bébé (-2 ans)	<input type="checkbox"/> une assistance spéciale était nécessaire
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> adulte	<input type="radio"/> enfant	<input type="radio"/> bébé (-2 ans)	<input type="checkbox"/> une assistance spéciale était nécessaire
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> adulte	<input type="radio"/> enfant	<input type="radio"/> bébé (-2 ans)	<input type="checkbox"/> une assistance spéciale était nécessaire
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> adulte	<input type="radio"/> enfant	<input type="radio"/> bébé (-2 ans)	<input type="checkbox"/> une assistance spéciale était nécessaire

## 11. Remarque(s) générale(s)



## 12. Signature(s)

**Je déclare que toutes les informations communiquées dans le présent formulaire sont véridiques et exactes à tous les égards et pour tous les passagers concernés.**

Fait à :  Le :

Signature(s) de tous les passagers adultes :

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>



### Attention :

Pour que la présente plainte soit examinée, veuillez nous fournir **obligatoirement** toutes les pièces suivantes :

- les billets d'avion et/ou la réservation
- l'éventuelle correspondance avec la compagnie aérienne
- l'éventuel mandat

Après avoir rempli ce formulaire, si vous ne désirez pas l'envoyer par e-mail, merci de l'envoyer par courrier à l'adresse indiquée sur l'en-tête de ce formulaire.