

Suite à un litige avec un transporteur aérien, vous saisissez la Direction générale de l'aviation civile

Votre vol a été annulé ou est arrivé en retard ? Vous avez été refusé à l'embarquement ? Vos bagages ont été perdus ou détériorés ? Les lois internationales – le règlement européen no 261/2004 du 11 février 2004, dans les trois premiers cas, et la convention de Montréal pour les problèmes de bagages – vous garantissent des indemnités.

Si votre vol partait du territoire français et si vos demandes écrites auprès de la compagnie n'aboutissent pas, faites une réclamation auprès de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC). Cette administration pourra intervenir auprès de la compagnie aérienne et, le cas échéant, la sanctionner.

Si votre vol partait d'un autre État européen, elle vous donnera les coordonnées de ses homologues européens.

Si vous avez accès à Internet, vous pouvez utiliser le formulaire de réclamation en ligne sur le site de la DGAC : www.aviation-civile.gouv.fr.

DGAC • Direction du transport aérien Mission du droit des passagers
Bureau des passagers aériens (MDP/P2)
50, rue Henry-Farman • 75720 Paris Cedex 15

Madame, Monsieur le Directeur,

Je souhaiterais faire une réclamation à l'encontre de la compagnie aérienne (nom de la compagnie).

En effet, (décrivez ici aussi précisément que possible l'incident dont vous avez été victime : date du voyage, numéro de vol, heures de départ et d'arrivée prévues et effectives s'il s'agit d'un retard, circonstances du refus d'embarquement, etc.).

J'ai tenté en vain de faire valoir mes droits (décrivez ici les démarches entreprises) et vous trouverez ci-joints mes courriers et (le cas échéant) les réponses qui m'ont été faites.

Je vous serais reconnaissant(e) d'examiner mon dossier et, si vous estimez que ma demande est fondée, d'intervenir auprès de la compagnie pour qu'elle m'accorde les indemnités auxquelles j'ai légalement droit.

Vous en remerciant par avance, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)