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 24h 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 vous ne parvenez pas à vous enregistrer en ligne, vous pourrez toujours effectuer votre enregistrement directement au comptoir de la compagnie le jour du départ (en suivant les indications mentionnées sur votre convocation). Dans ce cas, nous vous recommandons d'arriver le plus tôt possible afin de bénéficier d'un plus large choix de sièges.

Veuillez noter que l'enregistrement en ligne peut être indisponible lorsque la compagnie doit vérifier certaines formalités, comme la validité d'un visa.

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 règle générale, vous pouvez emporter en cabine un bagage d'environ 8 kg ainsi qu'un accessoire supplémentaire (comme un sac à main ou un sac à dos) en classe économique. Toutefois, chaque compagnie aérienne applique ses propres règles concernant le poids, le volume et le nombre de bagages : il est donc important de vérifier les conditions spécifiques de votre compagnie.

Soyez également attentif au contenu de vos bagages : respectez les réglementations relatives aux liquides, les batteries et les objets interdits.

Lors de l'enregistrement en ligne, toutes ces informations sont généralement rappelées. Enfin, prenez soin de bien lire la rubrique « aérien » de la fiche descriptive, notamment en cas de vols intérieurs. Certaines compagnies appliquent des limites différentes : veillez toujours à tenir compte de la franchise la plus restrictive.

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 en 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 indiqué. 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 abimé 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.