

Maîtrisez vos recours en cas d'aléa avec une agence de voyage en ligne

Les premiers réflexes en cas d'imprévu

- Conservez précieusement votre numéro de dossier et vos e-billets de réservation.
- Demandez systématiquement une attestation écrite de retard ou d'annulation auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport.
- Prenez des photos des preuves matérielles (écrans d'affichage, bagages endommagés, reçus de dépenses engagées).

Vos droits en cas de vol annulé ou retardé

- Contactez la compagnie aérienne pour obtenir une solution de réacheminement ou un remboursement.
- Vérifiez votre éligibilité à une indemnisation forfaitaire selon le règlement européen CE 261/2004.
- Sollicitez le service client de l'agence en ligne pour les modifications liées à la gestion administrative de votre dossier.

Gestion des problèmes de bagages

- Déclarez immédiatement le litige au comptoir 'Service Bagages' de l'aéroport avant de quitter la zone sous douane.
- Exigez le rapport d'irrégularité de propriété (PIR) indispensable pour toute demande d'indemnisation.
- Envoyez une réclamation écrite à la compagnie aérienne sous 7 jours en cas de bagage endommagé.

Qui contacter pour une résolution efficace

- Privilégiez la compagnie aérienne pour les questions opérationnelles immédiates (vol, bagages, repas).
- Utilisez le portail client ou le formulaire de contact de l'agence pour les demandes de remboursement ou de modification de réservation.
- Conservez une trace écrite de tous vos échanges (emails, captures d'écran) pour constituer un dossier solide en cas de litige.