



Formulaire de rapport concernant le Règlement (CE) N° 261/2004

Veillez vous adresser tout d'abord à la compagnie aérienne. Envoyez-nous ensuite ce formulaire si vous n'êtes pas satisfait par la réponse de la compagnie ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 6 semaines, à l'Office fédéral de l'aviation civile **OFAC, Droits des passagers, CH-3003 Berne**.
Veillez noter que les formulaires envoyés par e-mail (même scannés) ne pourront pas être examinés.
Veillez remplir **un formulaire par personne et par vol concerné par un incident (veuillez écrire lisiblement et en caractère d'imprimerie)** et le signer.

Données du passager :	
<input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Monsieur	
Nom, Prénom :	
Adresse :	
Code postal, Ville, Pays :	
Téléphone (mobile) :	Date de naissance :
Courriel :	

Je suis le représentant légal/tuteur de la personne mentionnée. <i>Joindre la Procuration sinon le cas ne pourra pas être traité.</i>	non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/>
Je suis une personne handicapée ou à mobilité réduite ou un mineur qui a pris ou voulait prendre l'avion non-accompagné.	non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/>
Je suis une personne mineure : <i>nom et relation avec la personne signataire</i>	non <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/>

Si le billet d'avion a été acheté avec une carte de crédit:
- Nom du détenteur de la carte :
- Type de carte :
- Date d'expiration :
- Quatre derniers chiffres du numéro de la carte :
Compte bancaire personnel du passager :
- Titulaire du compte :
- Numéro de compte :
- IBAN :
- Banque (Nom+Adresse) :
- Numéro de clearing :
- BIC / SWIFT :

Si mon billet d'avion a été acheté par carte de crédit, je confirme que le titulaire de cette carte est autorisé à accepter le paiement en mon nom.	oui <input type="checkbox"/>
J'ai joint une copie de ma/mes réservation(s) de vol.	oui <input type="checkbox"/>
J'ai joint la copie d'une pièce d'identité officielle.	oui <input type="checkbox"/>
Je suis conscient(e) que les formulaires incomplets, envoyés sans copie de la réservation de vol et de la pièce d'identité et/ou envoyés par e-mail (même scannés) et/ou non signés ne pourront pas être examinés individuellement.	oui <input type="checkbox"/>

Informations sur l'incident

Ce vol a décollé avec 2, 3 ou 4 heures de retard (selon la distance du vol).

Retard : _____ heures _____ minutes.

Ce vol a été **annulé**.

On m'a **refusé l'embarquement** sur ce vol, bien que je me sois présenté(e) à **l'enregistrement à l'heure prévue et/ou à la porte d'embarquement** (comme mentionné sur la carte d'embarquement).

Sur ce vol, j'ai été surclassé(e) contre un supplément ou déclassé(e) sans avoir été remboursé d'une partie du billet.

J'ai réservé mon voyage auprès d'un tour opérateur: non oui (*informations de contact*):

Numéro du (e-)billet / Référence de réservation "PNR"	
Prix du billet d'avion	
Nom de la compagnie aérienne effective	
Date du vol prévu	
Numéro du vol prévu	
Aéroport de départ prévu	
Aéroport d'arrivée prévu	
Heure de départ prévue	
Heure d'arrivée prévue	
<i>Dans le cas où une correspondance est prévue: heure d'arrivée prévue à l'aéroport d'arrivée finale</i>	

<p>1. <u>Avis lisible et clair informant les passagers aériens de leurs droits lors de l'enregistrement</u></p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>
<p>2. <u>Notice écrite concernant les droits des passagers lors d'un incident</u></p> <p><input type="checkbox"/> L'incident a eu lieu avant mon arrivée à l'aéroport et j'ai reçu la notice écrite par poste/par courriel/par sms ou on m'a expliqué où les trouver.</p> <p><input type="checkbox"/> Le personnel de la compagnie aérienne/l'aéroport m'a présenté cette notice.</p> <p><input type="checkbox"/> Seulement après l'avoir demandée, j'ai reçu cette notice.</p> <p><input type="checkbox"/> Je n'ai reçu aucune notice écrite.</p>
<p>3. <u>Nourriture et boissons gratuites</u></p> <p><input type="checkbox"/> Des bons pour de la nourriture et des boissons ont été proposés. <i>montant, monnaie, date, heure</i></p> <p><input type="checkbox"/> De la nourriture et des boissons ont été proposées. <i>date, heure</i></p> <p><input type="checkbox"/> Des boissons ont été proposées mais pas de nourriture. <i>date, heure</i></p> <p><input type="checkbox"/> De la nourriture a été proposée mais pas de boisson. <i>date, heure</i></p> <p><input type="checkbox"/> De la nourriture et des boissons étaient proposées à l'hôtel. <i>date, heure</i></p> <p><input type="checkbox"/> Aucune nourriture ni boisson n'ont été proposées.</p>
<p>4. <u>Hébergement</u></p> <p><input type="checkbox"/> Aucune nuit sur place.</p> <p><input type="checkbox"/> Une chambre d'hôtel a été proposée gratuitement.</p> <p><input type="checkbox"/> Une chambre d'hôtel a été proposée gratuitement mais je suis allé(e): <i>lieu</i></p> <p><input type="checkbox"/> Aucun hôtel n'a été proposé gratuitement et j'ai dû passer la nuit dans l'aéroport.</p> <p><input type="checkbox"/> Aucun hôtel n'a été proposé gratuitement et je suis allé(e): <i>lieu</i></p>
<p>5. <u>Transport gratuit jusqu'au lieu d'hébergement</u></p> <p><input type="checkbox"/> Aucun transport n'a été nécessaire.</p> <p><input type="checkbox"/> Le transport a été offert gratuitement.</p> <p><input type="checkbox"/> Le transport a été remboursé.</p> <p><input type="checkbox"/> Aucun transport n'a été offert.</p>
<p>6. <u>Deux appels téléphoniques, télex, télécopies ou messages électroniques gratuits</u></p> <p><input type="checkbox"/> Une carte téléphonique créditée a été offerte.</p> <p><input type="checkbox"/> Deux appels téléphoniques, télex, télécopies ou messages électroniques ont été offerts.</p> <p><input type="checkbox"/> Aucun appel téléphonique, télex, télécopie ou message électronique n'ont été offerts.</p>

7. Transport gratuit entre l'aéroport d'arrivée alternatif et l'aéroport d'arrivée prévu <input type="checkbox"/> J'ai atterri à l'aéroport prévu. <input type="checkbox"/> Le transporteur aérien a pris à sa charge les frais de transfert entre l'aéroport d'arrivée effectif et l'aéroport d'arrivée initialement prévu ou une autre destination. <input type="checkbox"/> J'ai dû prendre en charge les frais jusqu'à l'aéroport d'arrivée prévu. <input type="checkbox"/> J'ai décidé de ne plus prendre l'avion et donc cette question m'est inutile.																
8. Information d'annulation <input type="checkbox"/> Le vol n'a pas été annulé. <input type="checkbox"/> J'en ai été informé(e) deux semaines ou plus avant le vol. <input type="checkbox"/> J'en ai été informé(e) entre deux semaines et 7 jours avant le vol. <input type="checkbox"/> J'en ai été informé(e) moins de 7 jours avant le vol. <input type="checkbox"/> J'en ai été informé à l'aéroport.																
9. Refus d'embarquement sur le vol réservé <input type="checkbox"/> On ne m'a pas refusé l'embarquement. <input type="checkbox"/> J'ai accepté volontairement de renoncer à ma réservation. <input type="checkbox"/> Je me suis présenté(e) à l'enregistrement à l'heure prévue ou pas plus tard que 45 minutes avant l'heure de décollage et je n'ai pas été enregistré(e). <input type="checkbox"/> Je me suis présenté(e) à la porte d'embarquement à l'heure (comme indiqué sur la carte d'embarquement) mais la compagnie aérienne m'a refusé l'embarquement.																
10. Surclassement et déclassement <input type="checkbox"/> Je n'ai pas été surclassé(e) ou déclassé(e). <input type="checkbox"/> J'ai été surclassé(e) gratuitement <input type="checkbox"/> J'ai dû payer pour le surclassement. <input type="checkbox"/> J'ai été déclassé(e) sans avoir été remboursé d'une partie du billet.																
11. Remboursement et compensation <input type="checkbox"/> Je n'ai rien reçu. <input type="checkbox"/> J'ai reçu de l'argent: <i>montant, monnaie et date</i> <input type="checkbox"/> J'ai reçu des bons: <i>joindre une copie des bons et/ou donnez des détails</i> <input type="checkbox"/> J'ai seulement reçu des bons pour de la nourriture et des boissons: <i>montant, monnaie</i> <input type="checkbox"/> J'ai reçu le remboursement du billet pour la ou les parties du voyage non effectuées ou devenues inutiles.																
12. Remboursement ou réacheminement: Je ne sais pas ce que la compagnie aérienne a proposé La compagnie aérienne m'a fait les propositions suivantes : · renoncer à prendre l'avion, · un réacheminement comparable dans les meilleurs délais, · un réacheminement comparable à une date ultérieure, à ma convenance. J'ai accepté l'offre de réacheminement offert par la compagnie. J'ai renoncé à prendre l'avion. J'ai organisé moi-même un réacheminement.		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Oui</th> <th>Non</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Oui	Non	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oui	Non															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															

Quand avez-vous renoncé à prendre l'avion, accepté l'offre de réacheminement de la compagnie aérienne ou organisé vous même un autre moyen de transport? Date, heure

Offre de réacheminement de la compagnie aérienne:	<i>„,„ dans le cas ou rien n'a été offert</i>
Moyen de transport	
Date	
Numéro du vol/train/bus etc.	
Aéroport de départ/lieu de départ	
Aéroport d'arrivée/lieu d'arrivée	
Heure de départ	
Heure d'arrivée	
<i>Dans le cas où une correspondance été prévue: heure d'arrivée effective à l'aéroport d'arrivée final/à la destination finale</i>	

D'après le Règlement (CE) N°261/2004 je pourrais avoir droit au paiement d'une indemnisation ou d'un dédommagement. Je dois faire valoir de tels droits dans le cadre d'une procédure de droit civil. Je sais que l'OFAC n'est pas compétent pour m'aider dans la revendication de ces droits.	oui <input type="checkbox"/>
Je suis conscient(e) du fait que l'OFAC pourrait ouvrir une procédure contre la compagnie aérienne sur la base de mon rapport qui pourrait conduire à sanctionner la compagnie aérienne. Je sais que la procédure pénale administrative peut durer plusieurs années mais que pour la majorité des cas la durée de la procédure est d'environ 6 mois.	oui <input type="checkbox"/>
Je sais que mon cas sera seulement examiné si mon vol a décollé avec 2, 3 ou 4 heures de retard (selon la distance du vol), si mon vol a été annulé, si on m'a refusé l'embarquement, bien que je me sois présenté(e) à l'enregistrement à l'heure prévue et/ou à la porte d'embarquement (comme mentionné sur la carte d'embarquement) et/ou si j'ai été surclassé(e) contre rémunération ou déclassé(e) sans avoir été remboursé d'une partie du ticket.	oui <input type="checkbox"/>
Je suis conscient(e) du fait que l'OFAC est compétent pour traiter les cas seulement si l'incident concerne un vol au départ d'un aéroport suisse ou si le transporteur aérien effectif est un transporteur suisse, communautaire, norvégien ou islandais et si l'aéroport de départ du vol concerné par l'incident n'était PAS un aéroport suisse, communautaire, norvégien ou islandais et la première destination du vol était la Suisse (sauf si j'ai bénéficié de prestations ou d'une indemnisation et d'une assistance dans ce pays de départ).	oui <input type="checkbox"/>
Je suis d'accord pour que l'OFAC transmette tous mes documents à l'autorité nationale compétente lorsqu'il n'est pas lui-même compétent. Après avoir été informé de ce transfert par l'OFAC, je dois m'adresser directement à cette autorité compétente car l'OFAC ne reçoit plus aucune information.	oui <input type="checkbox"/>
Sans préjudice de mon droit à une indemnisation ou à un dédommagement complémentaire, je demande à l'organisme national chargé de l'application du règlement (CE) N° 261/2004 d'examiner si le transporteur aérien concerné a commis une violation aux dispositions du règlement cité ci-dessus. J'autorise l'organisme compétent à avoir accès à mes données personnelles détenues par le transporteur aérien.	oui <input type="checkbox"/>
Je suis d'accord pour que les informations et les données susmentionnées (y compris le présent formulaire de rapport) puissent être échangées (<u>également par voie électronique</u>) entre les parties impliquées (Organismes nationaux compétents, compagnies aériennes, passager).	oui <input type="checkbox"/>

Je confirme que j'ai compris le contenu de ce formulaire et que toutes les informations que j'ai fournies sont correctes et correspondent à la réalité.

Lieu, date: _____

Nom, prénom: _____

Signature: _____