

Départs		Vol Flight	Flight	Enregistrement Check-in	Porte Gate	R R
Heure Time	Destination					
19:35	Toulouse		106 8099	33	33	E
19:36	Barcelone		106 8099	33	33	A
19:39	Marseille		106 3899	33	19	A
19:39	Lyon Saint Exupéry		106 8099	33	33	A
19:39	Nice		106 1099	33	213	A
19:39	Dakar		106 1099	33	313	A
19:39	New York JFK		106 8099	33	213	A
19:39	Montpellier		106 3899	33	213	A
19:39	Rome Fiumicino		106 8099	33	213	A
19:39	Malaga		106 8099	33	213	A



ASSISTANCE

VOLS ANNULÉS
CANCELLED FLIGHTS

CHECKLIST IMPRIMABLE

Retour de crise : qui organise et qui règle la facture ?

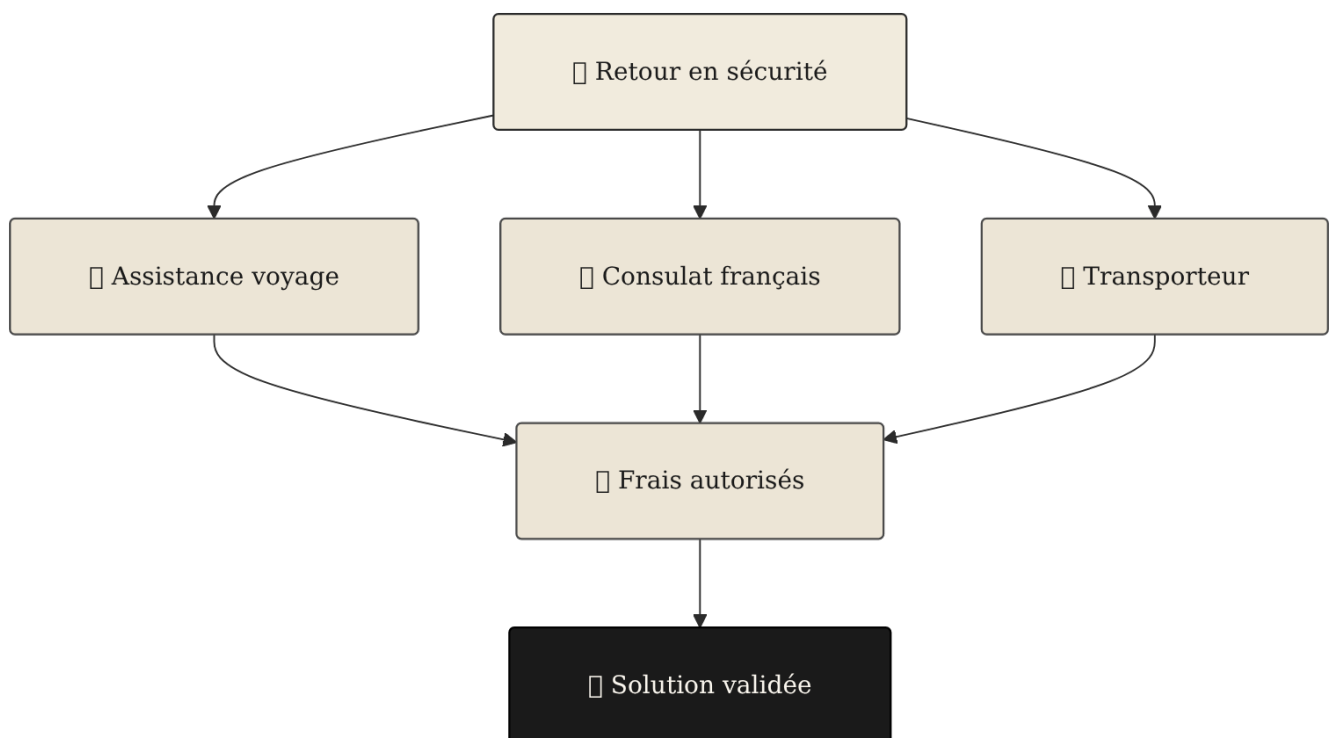
En cas de coup d'État ou de catastrophe, un retour peut parfois être organisé sans paiement immédiat, mais il n'est jamais automatiquement gratuit. Utilisez cette fiche pour identifier le bon interlocuteur et éviter une dépense non remboursée.

Au sommaire

- 1 Les 4 questions qui orientent le dossier
- 2 Identifier le dispositif applicable
- 3 La marche à suivre avant de payer
- 4 Avant de partir ou de réserver le retour
- 5 Point de vigilance sur l'évacuation consulaire

! À retenir avant toute réservation

« Sans avance » ne signifie pas forcément « définitivement gratuit ». Il peut s'agir d'une prise en charge directe, d'une avance de frais ou d'un remboursement ultérieur. Demandez l'accord de l'intervenant avant d'acheter un billet, sauf danger vital immédiat.



INFOGRAPHIE Schéma en français des acteurs qui peuvent organiser un rapatriement après un coup d'État

Les 4 questions qui orientent le dossier

Quel est le motif exact du retour : vol annulé, retour anticipé, problème médical ou menace extérieure ?

Quelles garanties et quelles exclusions figurent dans le contrat, notamment pour les guerres, émeutes, coups d'État et zones déconseillées ?

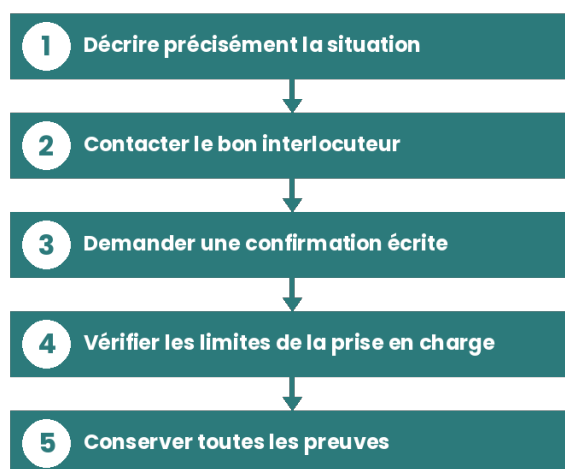
Qui a organisé le voyage ou vendu le transport : compagnie, agence, organisateur ou assistance ?

L'assistance ou l'intervenant a-t-il donné son accord préalable et précisé les frais couverts ?

Identifier le dispositif applicable

Situation	Ce que peut signifier « gratuit »	Vérification indispensable
Vol annulé par la compagnie	Réacheminement ou remboursement selon les conditions applicables	Motif de l'annulation et obligations du transporteur
Retour anticipé assuré	Billet ou frais couverts dans la limite du contrat	Événement garanti et accord préalable
Rapatriement médical	Transport organisé selon la décision médicale de l'assistance	État de santé, établissement adapté et plafond éventuel
Évacuation consulaire	Transport éventuellement organisé par les autorités	Conditions de l'opération et éventuelle participation financière

La marche à suivre avant de payer



1 Décrire précisément la situation

Notez l'événement, le lieu, votre état de santé éventuel, les liaisons interrompues et la raison concrète pour laquelle le retour ordinaire n'est plus possible.

2 Contacter le bon interlocuteur

Commencez par le transporteur ou l'organisateur si le problème concerne la réservation. Contactez l'assistance si vous invoquez une garantie d'assurance. En cas d'évacuation, renseignez-vous aussi auprès des autorités compétentes.

3 Demander une confirmation écrite

Faites préciser qui organise le transport, qui paie directement, ce qui doit éventuellement être avancé et quels justificatifs seront nécessaires.

4 Vérifier les limites de la prise en charge

Un billet peut être couvert sans que les nuits d'hôtel, les transferts locaux ou les prestations perdues le soient. Contrôlez également les exclusions et les plafonds prévus au contrat.

5 Conserver toutes les preuves

Gardez contrat, billets, échanges avec l'assistance, justificatifs et factures. Ils peuvent être nécessaires si vous devez demander un remboursement après avoir réglé vous-même.

Avant de partir ou de réserver le retour

Relire les garanties d'assistance et de retour anticipé

Repérer les exclusions liées aux guerres, émeutes, coups d'État, catastrophes et zones déconseillées.

Enregistrer les coordonnées de l'assistance

Privilégier le numéro prévu par le contrat.

Vérifier les conditions de la réservation

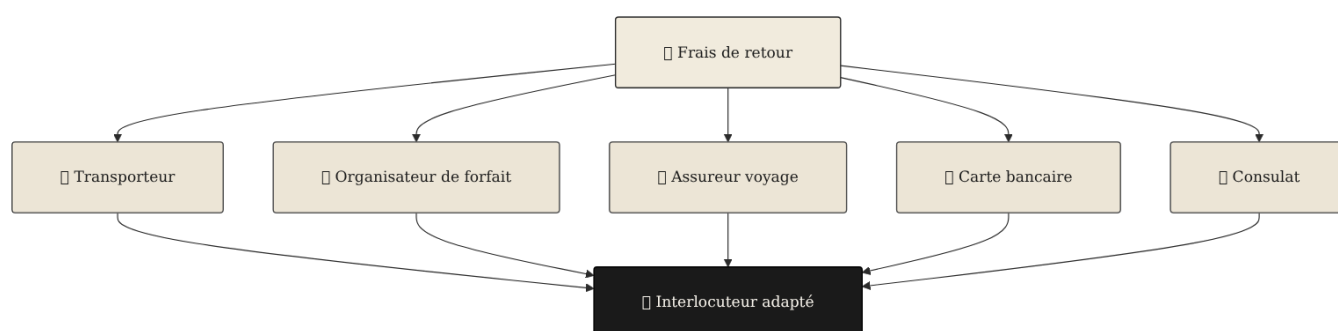
Identifier les règles applicables en cas d'annulation ou de réacheminement.

Ne pas confondre les dispositifs

Rapatriement médical, évacuation de sécurité et retour anticipé répondent à des déclencheurs différents.

Obtenir un accord avant toute dépense

Sauf danger vital immédiat, ne pas acheter de billet en supposant qu'il sera remboursé.



INFOGRAPHIE Les principaux intervenants à vérifier avant d'engager des frais de retour.

Point de vigilance sur l'évacuation consulaire

Le fait que les autorités françaises organisent une évacuation ne signifie pas automatiquement que tous les frais seront définitivement pris en charge par l'État. Vérifiez les conditions de l'opération et l'existence éventuelle d'une participation financière.

Cette fiche résume les principes présentés dans l'article. La prise en charge dépend toujours de la réservation, du contrat, des exclusions et de l'accord préalable de l'intervenant.