



17

Cancelled

06

Cancelled

20

Cancelled

18

Cancelled

16

Cancelled

11

Cancelled

05

Cancelled

09

Cancelled

CHECKLIST IMPRIMABLE

Retour bloqué : le plan d'action du passager

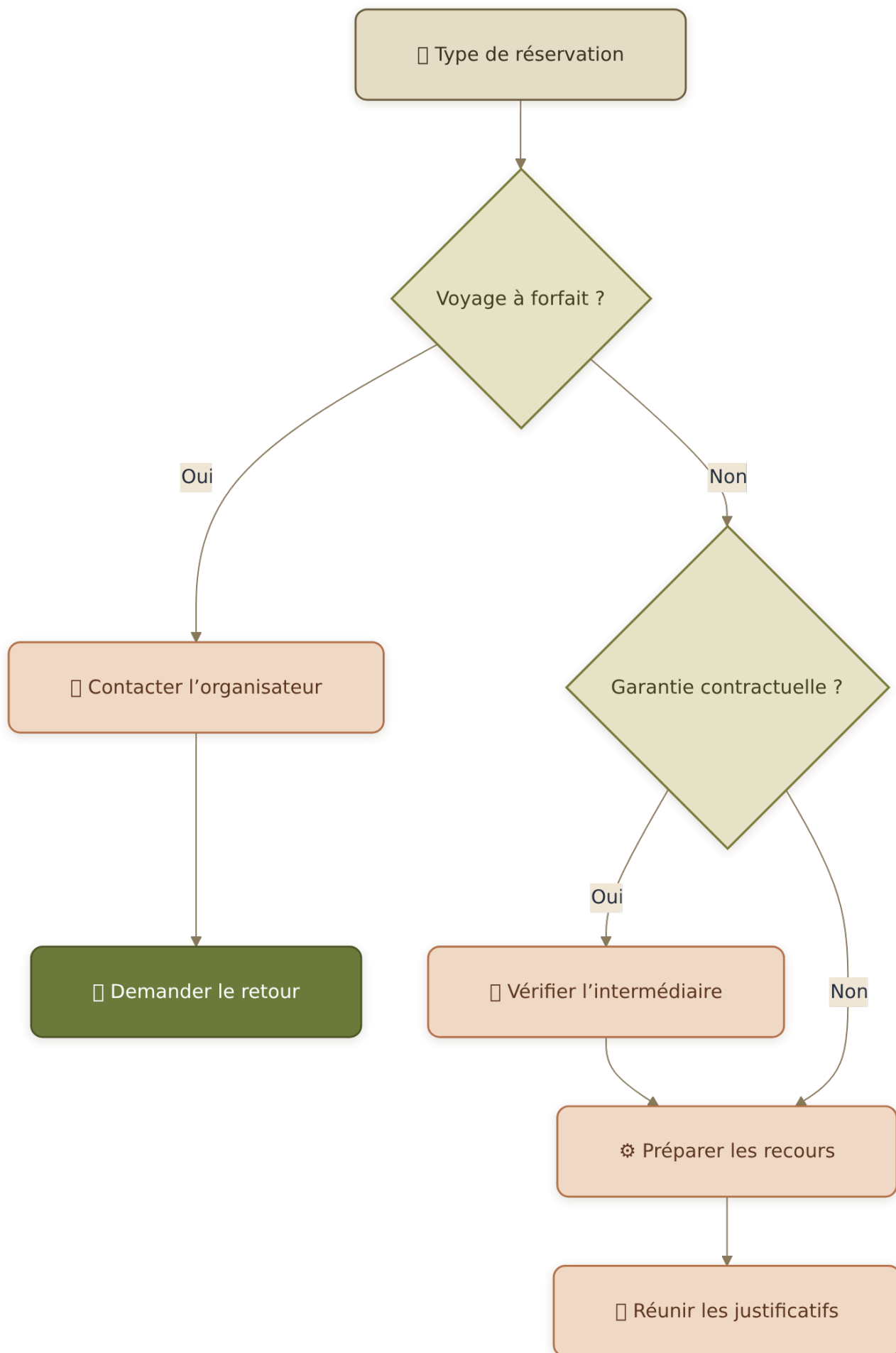
Votre billet retour n'est pas automatiquement transféré à une autre compagnie en cas de faillite. Utilisez cette checklist pour vérifier la situation, organiser votre retour et préserver vos demandes financières.

Au sommaire

- 1 1. Vérifier ce qui se passe réellement
- 2 2. Organiser le retour dans le bon ordre
- 3 3. Adapter vos démarches au type de réservation
- 4 4. Constituer votre dossier de réclamation

! **Priorité absolue**

Sécurisez d'abord votre retour. Le remboursement du billet initial, la prise en charge d'un nouveau transport et une éventuelle indemnisation sont trois demandes distinctes.



1. Vérifier ce qui se passe réellement



Consulter les communications officielles de la compagnie

Vérifiez le site, l'espace de réservation et les messages adressés aux passagers.



Contrôler le tableau des départs de l'aéroport

Consultez également le site officiel de l'aéroport concerné.



Demander une confirmation écrite au vendeur

Contactez l'agence, la plateforme ou le vendeur indiqué sur la réservation.



Identifier la situation exacte

Distinguez faillite, procédure d'insolvabilité, suspension des vols et simple annulation opérationnelle.



Noter la date et l'heure de chaque vérification

Une page ou un message de réacheminement peut disparaître.

☐ Vol retour compromis

```
graph TD; A[☐ Vol retour compromis] --> B[☐ Vérifier la compagnie]; B --> C[☐ Contrôler l'aéroport]; C --> D[☐ Contacter le vendeur]; D --> E[☐ Archiver les preuves];
```

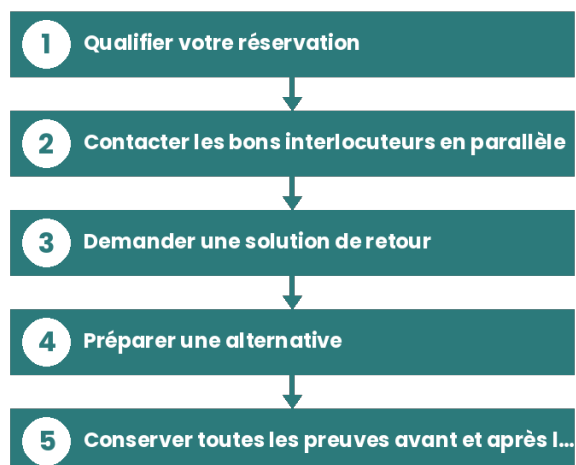
☐ Vérifier la compagnie

☐ Contrôler l'aéroport

☐ Contacter le vendeur

☐ Archiver les preuves

2. Organiser le retour dans le bon ordre



1 Qualifier votre réservation

Déterminez s'il s'agit d'un vol sec, d'un billet acheté par une agence ou d'un voyage à forfait.

2 Contacter les bons interlocuteurs en parallèle

Écrivez au vendeur, à l'organisateur du voyage à forfait s'il y en a un, à l'assureur et à l'assistance liée à votre carte bancaire.

3 Demander une solution de retour

Demandez par écrit si un réacheminement ou une autre solution est proposé, et conservez la réponse ou l'absence de réponse.

4 Préparer une alternative

Si aucun retour fiable n'est confirmé, recherchez une solution raisonnable et proportionnée à l'urgence et au trajet nécessaire.

5 Conserver toutes les preuves avant et après l'achat

Archivez les confirmations, annulations, échanges et justificatifs liés au nouveau transport.

3. Adapter vos démarches au type de réservation

Situation	Démarche prioritaire	Point de vigilance
Voyage à forfait	Contactez l'organisateur du voyage et demandez la solution de retour prévue.	Ne pas traiter la situation comme un simple vol sec sans vérifier le rôle de l'organisateur.
Vol sec acheté directement	Contactez la compagnie, le vendeur, l'assureur et l'assistance de la carte bancaire.	Le billet retour peut devenir inutilisable et n'est pas automatiquement transféré.
Billet acheté par une agence ou une plateforme	S'adresser au vendeur figurant sur la confirmation et demander une réponse écrite.	La compagnie et le vendeur peuvent avoir des rôles différents dans la réservation.

Situation	Démarche prioritaire	Point de vigilance
Vol annulé sans faillite confirmée	Vérifier le statut réel auprès de la compagnie et de l'aéroport.	Une annulation isolée ne produit pas nécessairement les mêmes effets qu'une insolvabilité.

4. Constituer votre dossier de réclamation

-  **Réunir la confirmation de réservation et le billet retour**
Conservez les références et les documents reçus lors de l'achat.
-  **Sauvegarder la preuve de l'annulation ou de l'absence de vol**
Ajoutez les captures d'écran datées et les messages officiels.
-  **Archiver les demandes adressées au vendeur et aux autres interlocuteurs**
Gardez les courriels, formulaires et réponses, y compris les échanges restés sans réponse.
-  **Conserver les justificatifs d'un éventuel nouveau billet**
Ces pièces pourront expliquer la dépense engagée pour rentrer.
-  **Séparer les demandes financières**
Distinguez le remboursement du billet initial, les frais d'un nouveau transport et l'éventuelle indemnisation.

i Sources d'information à consulter

En complément de la compagnie, de l'aéroport et du vendeur, consultez les informations pertinentes de la DGAC, de France Diplomatie ou de l'autorité compétente du pays où vous séjournez. Le Centre européen des consommateurs fournit également des informations générales sur les faillites de transporteurs et les droits des voyageurs.

✓ Avant de payer un nouveau billet

Vérifiez que l'annulation ou l'absence de réacheminement est documentée, qu'aucune solution fiable n'a été confirmée et que l'alternative choisie reste proportionnée à l'urgence et au trajet nécessaire.

Les droits et remboursements dépendent notamment du contrat, du vendeur, du moyen de paiement, de l'assurance et de la procédure d'insolvabilité applicable.