

## Quels recours ai-je en cas de refus d'embarquement ?

Dans le cas d'un refus injustifié de la part de Transavia, vous pouvez bénéficier d'une indemnisation, d'une assistance, et d'une prise en charge. Ces droits résultent de la réglementation européenne (règlement de l'UE (CE) 261/2004). Nous vous l'expliquons ici plus en détails.

Si l'accès à bord vous a été refusé ? Veuillez vous présenter au personnel d'assistance de l'aéroport ou contacter notre [Service Client](#).

En cas de refus d'embarquement, vous avez les options suivantes :

- Se faire rembourser. Si vous choisissez de vous faire rembourser, la totalité du montant de votre vol vous sera remboursée sous 7 jours. Cela ne concerne que le vol pour lequel l'embarquement vous a été refusé. Vous ne pouvez plus utiliser ce billet.
- Choisir de prendre le premier prochain vol disponible. Vous pouvez choisir de faire modifier votre réservation et prendre le premier prochain vol similaire de Transavia.
- Choisir de prendre un vol à une date ultérieure. Vous pouvez aussi choisir de faire modifier votre réservation et prendre un vol similaire de Transavia, à une date ultérieure de votre choix.

Optez-vous pour le premier vol disponible après le vol initial ? Vous avez alors droit à cette prise en charge :

- Un remboursement pour une boisson et/ou un repas en fonction du temps d'attente ;
- 2 e-mails ou 2 appels téléphoniques d'une durée maximale de 2 minutes chacun ;
- Le refus d'embarquement vous oblige à passer une ou plusieurs nuits supplémentaires à votre destination ? Nous ferons alors de notre mieux pour organiser l'hébergement et le transport de/vers l'aéroport. Si nous ne parvenons pas à trouver une chambre d'hôtel, nous vous demanderons de réserver vous-même une chambre d'hôtel. Nous vous rembourserons une nuit d'un hôtel 3 étoiles ou équivalence. Si vous voyagez seul, nous remboursons sur la base d'une chambre simple.

Si vous avez réservé auprès d'une agence de voyage, vous avez également droit à une prise en charge. Veuillez contacter votre agence de voyage pour réserver à nouveau votre billet ou obtenir le remboursement de votre billet original.

Avons-nous répondu à votre question ? \*

 Oui

 Non

### Questions liées

- Dans quelles situations peut-on refuser l'embarquement à un passager?
- Ai-je droit à une compensation si l'on me refuse l'embarquement ?

### Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ?

Nous sommes là pour vous aider.

Nous contacter ➤

À Propos de Transavia



Nos idées voyages



Votre réservation



Notre Service Client



L'application Transavia