

Récupérer sa valise

Quand son bagage se trouve en soute, le voyageur n'est pas sans droits en cas de vol, de bris ou de retard.

► En soute ou en cabine

Le bagage de cabine sert à transporter les objets de valeurs (appareils photos, ordinateurs, bijoux...) ou importants (papiers, médicaments, clés...). Vérifiez auprès de la compagnie aérienne le poids et les dimensions maximales autorisés, sinon il rejoindra les bagages en soute. Pour ces derniers, le poids autorisé varie du simple au double selon les compagnies. Renseignez-vous : en cas de dépassement, vous devrez acquitter des frais de surcharge.

► Précautions à prendre

- Les bagages se ressemblent assez, personnalisez le vôtre (autocollants, courroie de sécurité, ruban...).
- Dans certains aéroports, il vous sera proposé de protéger le bagage sous film plastique (service payant). Attention, à l'arrivée, il peut être plus difficile à reconnaître.
- Étiquetez-le à l'extérieur et à l'intérieur ; si l'étiquette extérieure est perdue, on pourra vous identifier.
- À l'arrivée, inspectez rapidement le bagage (coups, déchirures, état des roues, des fermetures...) et faites une déclaration sur place en cas de détérioration (ou si votre bagage ouvert a été « visité »).

PHOTONONSTOP



Prenez le temps d'inspecter rapidement votre bagage lors de sa récupération.

► En cas de perte

Chaque jour, dans le monde, quelque 82 000 bagages sont « égarés » dans les aéroports. 85 % sont retrouvés dans les 48 h ; au-delà de 21 jours, le bagage est considéré comme perdu. En 2010, le taux de bagages égarés était estimé à 12,7/1 000 passagers⁽¹⁾. C'est un gros désagrément pour les voyageurs et un coût pour les compagnies aériennes tenues de les dédommager. Selon les pays, c'est la Convention de Montréal (indemnisation jusqu'à 1 130 €/bagage) ou celle de Varsovie (autour de 20 €/kg) qui s'applique. Pour les vols au départ de l'Union européenne, les compagnies doivent indiquer sur le billet ou la pochette quelle convention elles appliquent. Si la valeur de vos biens est supérieure, vous pouvez remplir une déclaration spéciale lors de l'enregistrement et acquitter un supplément.

► Retard de livraison

Votre bagage ne vous est pas livré à l'arrivée ? Vous aurez droit à un « kit de nécessité » (trousse de toilette, T-shirt...) ou au remboursement des frais de première nécessité sur présentation d'un justificatif. Son montant varie selon les compagnies et les pays, renseignez-vous au guichet de la compagnie. Cela ne s'applique pas pour le vol de retour à domicile. En cas de litige, n'hésitez pas à contacter une de nos associations locales (<http://www.quechoisir.org>).

(1) www.sita.aero/content/baggage-report-2011