

LEXIQUE DU PASSAGER AERIEN**A -****Abonnement :**

Intéressant pour ceux qui voyagent beaucoup sur une ou plusieurs lignes. Abonnement nominatif ou de société, en classe Eco ou en Business, sur une lignes ou plusieurs, les compagnies proposent de plus en plus facilement ce type de formule.

Agence de voyages :

Différent du voyageur ou tour-opérateur. En matière d'aérien elle ne négocie ni les prix ni n'affrètent d'avions. En fait elle n'effectue que des ventes et perçoit une commission de ses fournisseurs.

Allotement :

Quantité de sièges attribués par contrat par une compagnie à un voyageur.

Animaux domestiques :

Lorsqu'ils ne pèsent pas plus de 5 kg, ils peuvent rester normalement en cabine transportés dans un panier. Plus gros, ils voyagent en soute dans des boîtes conditionnées. La plupart du temps les animaux sont soumis à un tarif spécifique. Malgré tout, ils ne sont pas systématiquement acceptés par tous les transporteurs.

Annulation du vol : les dispositions réglementaires

Il n'y aura pas d'indemnités si les passagers sont informés plus de deux semaines avant le départ prévu, ou encore s'ils sont placés sur un autre vol à une heure proche de l'horaire prévu. Sinon, depuis 2005, c'est l'indemnisation prévue en cas de surbooking qui s'appliquera.

Appareils électroniques :

Pour des raisons de sécurité (brouillage des systèmes de navigation), l'utilisation de baladeurs, magnétophones, etc, est interdite lors du décollage et de l'atterrissage. En vol, il convient de se conformer aux instructions du personnel de cabine.

Assurances - assistances (transport aérien)

Plusieurs catégories plus ou moins incluses et plus ou moins obligatoires selon les agences.

- Assurance bagages : garantie contre la perte, le vol ou les dommages.
- Assurance annulation/modification : permet d'être remboursé (moins souvent une franchise et les frais généraux) en cas de renoncement à son voyage ou de changements de date, de parcours et parfois de nom dès lors que le motif est prévu par le contrat.
- Assurance/assistance rapatriement : remboursement ou intervention en cas de problèmes une fois sur place. Très souvent, on dispose déjà de tels contrats compris dans les mutuelles, cartes bancaires, etc. Contrairement à ce que disent certains voyageurs, légalement, aucune n'est obligatoire lors de l'achat d'un vol sec.

B -**Bagages cabine :**

Théoriquement un seul bagage accepté dont les dimensions cumulées n'excède pas 115 cm. Au delà, la compagnie est en droit d'exiger le dépôt en soute.

Bagages en soute :

Le poids normalement autorisé est de 20 ou 23 kg par personne (15 sur certains charters, 30 ou 40 en classe Affaire ou en Première). Pour le surplus, le coût du kilo supplémentaire est de 1,3 à 1,5 % du tarif classe Economique pratiqué sur la destination. Le tarif bébé ne donne pas droit à cette franchise bagage. Un autre système est en vigueur notamment aux Etats-Unis.

Bagages perdus :

En cas de perte définitive (10 % des cas), les bagages sont remboursés par le transporteur sur la base de 20 US \$/kg (restent les assurances). A ce sujet, ne pas oublier d'apposer une étiquette avec ses coordonnées sur tous ses bagages. Dans la pratique, il est impératif de signaler immédiatement la perte auprès du service bagages du transporteur ou de l'aéroport afin de remplir un imprimé spécial qui permettra d'entreprendre les recherches et servira à la réclamation.

Billet :

Il constitue un contrat entre le transporteur et le passager même s'il a été acheté par l'intermédiaire d'une agence de voyages. C'est la preuve du paiement de son voyage. Un billet est nominatif.

Billet open

Billet pour lequel on peut fixer librement sa date retour dans la limite de sa validité.

Billet panachable :

Même chose que "open jaw". Permet d'arriver dans une ville et de repartir d'une autre, pas forcément d'ailleurs du même pays.

Billet perdu ou volé :

On doit acheter un nouveau billet. En vol régulier plein tarif, l'initial ne sera remboursé que lorsque la compagnie aura acquis la certitude que celui-ci n'a pas été utilisé, soit jusqu'à 1 an après la date d'émission. Par contre en charter et pour beaucoup de vols réguliers négociés il n'y aura pas de remboursement possible.

Boarding pass :

Même chose que "carte d'embarquement".

C -**Caractéristiques de vol :**

En vols réguliers, n'importe quelle agence peut à tout moment vous indiquer les caractéristiques de vol (aéroports, durées, escales, etc.), contrairement aux charters pour lesquels il faut parfois attendre le dernier moment même si depuis 2005 les voyageurs ayant affrété un charter sont obligés d'indiquer au moins le nom de la compagnie lors de l'achat du billet.

Carte d'embarquement (transport aérien de personne)

Même chose que "boarding pass". Document remis une fois l'enregistrement terminé. Y est notamment mentionné le numéro de la porte d'embarquement, l'heure limite d'embarquement et son numéro de siège à bord.

Charter :

Avion affrété plus ou moins ponctuellement par un voyageur, mais aussi et surtout, juste quelques sièges retenus et payés d'avance à une compagnie spécialisée dans ce domaine mais aussi parfois régulière. Contrairement aux vols réguliers, les (vrais) charters ne sont pas programmés à l'avance, d'où des départs parfois à des heures un peu particulières. Les billets charters ne s'achètent qu'auprès des agences de voyages. Ils sont généralement soumis à des conditions d'utilisation souvent pour les moins restrictives (validités spécifiques, pas de réductions enfants, dates non modifiables, etc.). Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les tarifs ne sont plus systématiquement moins chers qu'en vols réguliers, notamment en période de pointe.

Chèque vacances :

Ce système d'aide aux congés à certains salariés peut désormais servir de moyen de paiement auprès de certaines compagnies françaises pour des vols intérieurs ou à destination des Dom-Tom.

Classes : A la base 3 classes distinctes dans les avions

F : Première ou First

C : Club ou Business

Y : Economique ou Touriste

Toutefois selon les compagnies, les vols ou les appareils il peut n'y avoir aussi bien qu'une seule classe (notamment sur les appareils de petite capacité) que diverses autres comme la "Business First" (classe Affaires à tarif Eco) de plus en plus répandue. Bien entendu, chacune correspond à des prix et des caractéristiques spécifiques. Les vols négociés "grand public" le sont en Eco., et en charter il n'y a souvent qu'une seule classe.

Code-share :

En français "partage de code". C'est une pratique commerciale de plus en plus pratiquée par les compagnies afin de mieux se positionner sur les marchés. Cela veut dire concrètement qu'il y a un partage des dessertes entre deux compagnies pour une même liaison (les prix sont aussi identiques). On pourra donc acheter un billet avec la compagnie X et voler effectivement avec la compagnie Y en ne l'apprenant qu'au moment d'embarquer. Un inconvénient possible pour le passager dès lors que le service à bord n'est pas de même qualité entre les deux transporteurs.

Codification (transport aérien)

Système international qui attribue un code de trois lettres aux villes et aéroports (ex. : YDE pour Yaoundé) et de deux aux compagnies aériennes (ex. : UY pour Cameroon airlines co.). On retrouve ces références sur les billets, les écrans d'information aux aéroports, les guides horaires des compagnies, et aussi parfois les brochures d'agences.

Commandant de bord :

Il est le seul maître à bord et a autorité sur toutes les personnes embarquées. La Loi l'autorise d'ailleurs à débarquer tout passager, animal ou cargaison pouvant présenter un danger pour la sécurité ou le bon ordre à bord.

Compagnies aériennes :

A distinguer, les compagnies régulières et les non régulières. Les premières ont pour vocation d'exploiter des lignes passagers ou fret de manières continues alors que les secondes travaillent en "ponctuel" comme les compagnies charters ou d'aviation d'affaires.

Conditions de paiement (en agences) :

En règle générale, jusqu'à 30 jours d'un départ, il est demandé à titre d'arrhes de 25 à 35% du montant global du voyage, puis le solde complet à J-30. Pour une inscription après J-30, c'est la totalité du billet

qui doit être payée. A savoir aussi que pour des réservations de dernières minutes (J-3, voire J-7) une majoration peut parfois être demandée. Enfin, à 15 ou 21 jours d'un départ, beaucoup d'agences n'acceptent que des paiements par carte ou en liquide.

Conditions de vente :

Très variables selon les compagnies et les voyagistes. Le plus important demeure de bien regarder quelles sont les conditions d'annulation et de modification du billet, de même que tout ce qui se rapporte aux assurances.

Contremarque :

Document qui remplace le billet lors de vols charters.

Convention de Varsovie :

Détails au dos de chaque billet. Concerne la responsabilité des transporteurs. Il est stipulé qu'une compagnie est présumée responsable en cas de dommages sur les biens et personnes transportés. Cette responsabilité ne peut être levée que s'il est apporté la preuve que celle-ci a pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il était impossible de les prendre.

Convocation des voyageurs :

Généralement le voyageur convoque ses clients, à l'aéroport, deux heures avant le décollage.

Correspondance (transport aérien de personnes)

Changement d'appareil et parfois de compagnie (voire même d'aéroport) dans une ville intermédiaire entre celle de départ et d'arrivée. En fait une correspondance implique une liaison sous deux numéros de vols différents. A titre indicatif, le temps nécessaire au transfert entre deux vols internationaux est généralement estimé à deux heures minimum.

Couple :

Pour certaines liaisons régulières intérieures et plus rarement vers l'étranger avec quelques transporteurs, il existe des réductions couple. Il n'est pas nécessaire d'être marié pour bénéficier de ces réductions; le concubinage étant également reconnu. Dans tous les cas, la présentation de pièces justificatives est exigée à l'achat du billet. D'autres réductions catégorielles sont proposées sur le même principe aux retraités, familles, jeunes et étudiants.

Coupons :

Terme désignant les trajets inclus dans un forfait aérien.

Couvre feu :

Certains aéroports peuvent être fermés pendant quelques heures chaque nuit afin de préserver la tranquillité nocturne des riverains. En cas de retard d'un vol, si celui-ci est amené à atterrir pendant ce couvre feu, l'avion peut être alors détourné sur l'aéroport le plus proche (mais c'est quand même rare). Dans ce cas, la compagnie doit alors prévenir les personnes attendant les passagers à l'aéroport initial et mettre en place un service de navette pour reconduire ces derniers vers celui-ci.

D -**Devises :**

Le montant des devises que l'on peut emporter ou rapporter d'un voyage n'est pas limité. Cependant, les douanes obligent d'établir une déclaration pour toute somme élevée (se renseigner avant l'embarquement). Quant aux devises à emporter, il est conseillé de se munir à la fois de sa carte de

crédit, de travelers et de liquide en petites coupures. Dans nombre de pays, il n'est maintenant plus vraiment nécessaire de prévoir ses devises en \$ US, l'Euro faisant très bien l'affaire.

Dommages (transport aérien de personne)

C'est la mauvaise exécution d'un élément du contrat de transport se traduisant par un préjudice pour l'utilisateur. La plupart du temps le règlement s'effectue par un accord à l'amiable avec la compagnie ou l'agence responsable. Pour les cas graves, par contre, le différend ne peut souvent être réglé que par une procédure judiciaire longue et coûteuse. Dans ce cas, c'est au plaignant de faire la preuve du préjudice.

Duty free shops :

Boutiques sous douane des aéroports où l'on peut acheter au départ divers produits hors taxes. Intérêt variable selon les aéroports et les pays. Deux duty reconnus mondialement : Amsterdam et surtout Dubaï.

E -

Embarquement des passagers (transport aérien)

Une fois terminées les formalités d'enregistrement auprès de la compagnie, on doit se diriger vers la salle d'embarquement. Le numéro de celle-ci figure sur la carte du même nom remise lors de l'enregistrement. Pour embarquer, on doit alors passer les contrôles (douane, sécurité) muni de cette carte et des documents de voyage nécessaires. Pour les vols internationaux les passagers ont ensuite accès à la zone d'achats hors taxes. Une fois en salle d'embarquement, on doit présenter sa carte d'accès à bord au personnel de la compagnie avant de monter dans l'appareil et s'installer à la place indiquée sur celle-ci.

Enfants et bébés :

N'occupant généralement pas de siège, les bébés (moins de 2 ans) paient le plus souvent 10 % du prix adulte. Quant aux enfants (moins de 12 ans), ils paient la plupart du temps 100 % en charter, ou bénéficient de réductions chez certaines compagnies régulières (mais pas toutes en "négocié"). Au maximum ces réductions peuvent atteindre 50 %. Entre 4 et 12 ans, ils peuvent aussi voyager seuls (rare en charters) pris en charge par le personnel de cabine.

Enregistrement des passagers (transport aérien)

C'est l'opération qui consiste, sur présentation du billet et de sa pièce d'identité au comptoir de la compagnie, à valider le passage et le dépôt des bagages en soute. C'est aussi à ce moment là que l'on choisit sa place dans l'avion.

Escales (transport aérien)

Arrêt momentané dans un aéroport au cours du voyage. Seuls les vols non-stop sont sans escales. Les autres, y compris les directs, comportent toujours des escales techniques et/ou commerciales. Pour ces dernières la compagnie embarque et débarque des passagers. Si le vol est direct (même numéro de vol) il n'y aura pas de changement de compagnie même s'il peut y avoir parfois changement d'appareil. A l'occasion, les passagers peuvent être amenés à séjourner (rarement plus de deux heures) en salle de transit de l'aéroport lors de l'escale.

Étiquettes (transport aérien)

Nécessaires pour rechercher ses bagages sur le tapis de livraison ou en cas de perte de ceux-ci. Par précaution, on peut utiliser deux étiquettes avec ses coordonnées (y compris sur place à aller), l'une à l'intérieur et l'autre à l'extérieur de chaque bagage. Une autre étiquette indiquant par codes les aéroports

concernés par le voyage est également apposée par le personnel d'enregistrement sur tous les bagages en soute. Mieux vaut alors retirer celles d'un voyage précédent afin d'éviter les erreurs d'aiguillage.

F -

Forfait (transport aérien de personnes)

Ensemble de produits vendus à un client par une agence pouvant comprendre le transport plus diverses prestations au choix (hébergement, restauration, véhicule, visite, etc.).

Franchise bagages :

Poids et/ou quantité de bagages transportés gratuitement.

G -

Grossesse :

Chaque compagnie propose sa propre réglementation en la matière. Mais, généralement, elles n'acceptent plus à bord les femmes enceintes au delà du 7ème mois.

H -

H.L.E. ou Heure Limite d'Enregistrement :

Très variable selon les aéroports, les destinations, les compagnies aériennes et les types de billets : généralement de 20 mn à 1 heure avant le décollage. Passé ce délai, le transporteur a le droit de refuser l'embarquement du passager.

Handicapés :

Des dispositions particulières existent. A l'aéroport des accès et des équipements spéciaux (stationnement, bornes d'appel, etc.) sont prévus de même qu'une assistance gratuite et un embarquement prioritaire. Dans certains cas, des réductions sont également applicables.

Horaires :

Tous les horaires de départ et d'arrivée sont mentionnés sur le billet; ils font partie intégrante du contrat qui lie la compagnie au passager. Par contre, les guides horaires publiés par la plupart des transporteurs, aéroports, voyagistes ou serveur Internet n'ont qu'une valeur indicative. En tout état de cause, une modification d'horaires intervenant après achat du billet sera (ou devrait être) toujours précisée par courrier ou téléphone par le service réservation du transporteur ou de l'agence de voyages. Par précautions, on peut aussi appeler pour confirmation la veille du départ.

Hub aérien

Ou "plaque tournante". Base d'une compagnie dont l'un des buts est de regrouper les passagers et d'assurer leur correspondance vers leur destination finale.

I -

I.A.T.A. :

En français "Association Internationale du Transport Aérien". Regroupe et réglemente presque toutes les compagnies du monde (environ 300).

Inclusive Tours :

Terme désignant l'achat d'un vol + des prestations au choix (nuit d'hôtel, location de véhicule, etc)

Indemnisation (auprès des compagnies) :

D'après la Loi, on peut obtenir une indemnisation (limitée à certains plafonds) auprès de son transporteur en cas de dommages matériels, perte ou retard conséquent des bagages, annulation, retard aérien et dommages corporels des passagers. Souscrire certaines assurances complémentaires permet d'accroître le montant de ces indemnités.

L -**Liste d'attente :**

Il arrive parfois que la compagnie ou l'agence de voyages ne puissent confirmer une place sur un vol en raison des réservations déjà effectuées par d'autres clients. Si l'on souhaite quand même partir sur ce vol, on se retrouve alors inscrit en liste d'attente et l'on doit attendre qu'une place se libère. Si malgré tout on ne peut embarquer, ni l'agence, ni la compagnie ne sont responsables.

Litiges (transport aérien de personnes)

En cas d'annulation ou de retard du vol, de pertes ou de bagages endommagés, etc., on peut obtenir réparation. Il faut alors adresser par écrit une réclamation à la compagnie ou à l'agence ayant vendu le billet.

Long-courrier (également moyen ou court-courrier) :

Long courrier : liaison longue distance, en gros plus de 4 heures de vol (moyen courrier de 1 à 4 heures et court courrier moins d'une heure).

Low-cost :

Nouveau type de compagnies à "bas coûts" qui pour réduire leurs frais et proposer les tarifs les plus compétitifs utilisent souvent des aéroports secondaires proches des grandes agglomérations et n'offrent qu'un service minimum ou payant à bord des appareils.

N -**No-show :**

Se dit d'un passager qui ne s'est pas présenté à l'embarquement. Sans assurance, les frais d'annulation se montent souvent à la totalité du prix du billet.

Non endorsable, non reroutable :

Mentions souvent marquées sur un billet indiquant qu'il n'est pas utilisable sur une autre compagnie et qu'aucun changement d'itinéraire n'est possible.

O -**Objets précieux :**

A garder avec soi en cabine car en cas de perte la responsabilité du transporteur est très limitée. Et si le contrat habituel d'assurances ne couvre pas la perte ou le vol de tels objets, il est alors nécessaire de souscrire une garantie complémentaire. Ne pas oublier les justificatifs d'achat afin d'éviter les problèmes lors des passages en douane, ni d'établir une déclaration si leur valeur est supérieure au montant légalement autorisé pour la franchise.

Open :

Billet pour lequel on peut fixer librement sa date retour dans la limite de sa validité.

Open jaw :

Ou "billet panachable ". Permet d'arriver dans une ville et de repartir d'une autre, pas forcément d'ailleurs du même pays.

P -**Pass aérien :**

Forfait permettant plusieurs déplacements (en nombre plus ou moins limité selon le cas) dans un ou plusieurs pays.

Passeport :

Hormis pour l'Union Européenne, plus quelques pays européens proches, et dans le cas de voyages organisés à destination de pays touristiques (Turquie, Maroc, etc) pour lesquels la carte d'identité ou un passeport périmé depuis moins de 5 ans est suffisant, un passeport en cours de validité est nécessaire. Certains pays exigent même que cette validité soit effective 6 mois après la date d'entrée ou de sortie de leur territoire. Les enfants de moins de 15 ans peuvent figurer sur le passeport de leurs parents.

Pax :

Terme employé par les professionnels du tourisme pour désigner un passager ou un client.

Pénalités (transport aérien de personne) :

Somme à payer ou retenue en cas de modification, d'annulation, de remboursement de billet non utilisé, perdu ou volé. Variable selon le motif, les délais et le type de billet.

Plaque tournante :

Même chose que "Hub".

Prepaid :

Billet qui peut être envoyé à l'étranger depuis le Cameroun (ou l'inverse). Système couramment proposé par les compagnies aériennes ainsi que par certains voyagistes.

Prestations à bord d'un aéronef :

Hormis avec les compagnies "à bas prix" où tout est payant à bord, selon les transporteurs, les vols et la classe dans laquelle on voyage sont offerts gratuitement à bord diverses prestations : repas, boissons, journaux, etc. Toutefois, en classe Eco, certaines choses telles les boissons alcoolisées peuvent parfois être payantes. On peut également bénéficier pour la plupart des liaisons régulières long-courrier de repas spéciaux (végétarien, sans sel, etc.) si l'on en fait la demande lors de la réservation ou au plus tard 24 heures avant le départ. En long ou moyen-courrier des programmes TV, films, musique sont également à disposition des passagers, tout comme de plus en plus le téléphone, le web ou le fax.

Prix d'appel :

Tarif intéressant sur lequel repose la publicité d'une agence ou d'une compagnie pour une destination.

Programme de Fidélisation :

Ou "Frequent Flyer ". Proposé par une compagnie, c'est un système permettant aux passagers empruntant ses lignes (ou celles de compagnies associées ou encore de chaînes d'hôtels ou de location

de véhicules) d'accumuler des "kilomètres" afin de bénéficier ensuite de billets gratuits ou d'avantages divers.

R -

Réclamations :

Dans tous les cas, elles sont à effectuer sous un mois après la date retour, le cas échéant par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'agence qui a vendu les prestations. Si les problèmes ont eu lieu pendant le voyage, il est préférable d'avoir en sa possession un maximum de preuves attestant de sa bonne foi. Ceci dit, même si un arrangement à l'amiable est envisagé, le règlement d'un litige peut souvent prendre pas mal de temps.

Re-confirmation de vol :

Il est en principe obligatoire de re-confirmer auprès du transporteur son vol retour dans les 72 heures avant le décollage sous peine de se voir, le cas échéant, annuler sa réservation.

Refus d'embarquement :

Si le motif est lié à la pratique du surbooking, la compagnie est tenue, en vol régulier, de verser des compensations. Par contre si le refus repose sur le non-respect de l'heure limite d'enregistrement, un comportement incorrect, la non re-confirmation ou toutes autres raisons légitimes, il ne peut y avoir de dédommagements.

Remboursement :

Attention tout n'est pas remboursable, sauf si l'on voyage à plein tarif. En cas d'annulation d'un billet plein tarif en vol régulier, il faut retourner celui-ci au plus tard 30 jours après la date limite de validité pour obtenir son remboursement. Les billets à tarifs réduits ou promotionnels sont généralement soumis à des conditions particulières de remboursement, et ne sont d'ailleurs remboursables que si l'on a souscrit une assurance annulation. Pour ce qui est des charters, là aussi, le remboursement complet ou partiel ne peut être obtenu que si l'on a souscrit un contrat d'assurance incluant le motif de l'annulation. Ne pas oublier que la déclaration d'annulation est à faire généralement sous les 5 jours, avec parfois un avis sous les 24 heures suivant l'événement ayant entraîné l'annulation. Par contre en cas de perte ou de vol du billet pas de dédommagement à attendre et l'on doit acheter un nouveau billet.

Remise des billets :

Les billets ne sont pas systématiquement délivrés de suite par les agences. Très souvent, en régulier, ils ne sont disponibles sur place que quelques jours avant le départ; et sous certaines conditions ils peuvent être aussi envoyés par courrier. Par contre pour les charters, les compagnies "à bas prix" et même de plus en plus de compagnies régulières, il n'est délivré la plupart du temps qu'une convocation pour l'aéroport qui permettra juste avant de partir de retirer son titre de transport ou d'embarquement au comptoir du voyageur ou du transporteur.

Réservation ou Résa. :

Place effective sur un vol déterminé (jour, date, numéro de vol) à partir du moment où le billet est payé. Lorsqu'un client choisit un billet pour une destination quelconque auprès d'une agence de voyages, celle-ci va d'abord vérifier qu'il reste des places soit, s'il s'agit d'un vol charter, auprès du tour-opérateur qui affrété l'avion, soit auprès de la compagnie s'il s'agit d'une liaison régulière. En cas de places disponibles, si le client est toujours décidé, l'agence fera alors une réservation ferme. S'il y a hésitation de celui-ci, elle peut poser une option jusqu'à une date proche. Dans ce dernier cas, la place est alors bloquée et ne peut-être proposée à quelqu'un d'autre jusqu'à la date choisie. Toutefois, si ce système se pratique généralement sans problèmes avec les compagnies régulières, en charters les options ne sont pas toujours autorisées, notamment en période de pointe et sur les destinations fortement demandées.

Responsabilité :

C'est maintenant l'agence qui a vendu la ou les prestations au client qui est entièrement responsable en cas de litiges. Cette loi stipule que c'est uniquement la responsabilité civile de celle-ci qui doit être mise en cause lors de problèmes, même s'il y a erreur d'un sous-traitant ou d'un intermédiaire (aéroport, transporteur hors disposition légale, etc...). Très souvent, dans la pratique, la plupart des difficultés se règlent à l'amiable. Mais, si l'on souhaite entamer une procédure devant les tribunaux, il faut donc obligatoirement se retourner contre le point de vente de son achat qui, lui même, devra poursuivre les responsables directs afin de récupérer les dédommagements qu'il pourrait avoir déjà versé. Dans tous les cas, c'est le contrat qui accompagne chaque vente qui fait office de référence.

Retard ou report du vol :

Il faut que le retard ou le report soit "important" pour être pris en considération. A partir de 2 heures (vols de moins de 1 500 km), 3 heures (1 500/3 500 km) ou 4 heures (vols de plus de 3 500 km) vous pouvez exiger sur le moment divers services de la part du transporteur (boissons, repas, hébergement, etc). Et à partir de 5 heures de retard vous avez droit au remboursement de votre billet. En cas de grève ou pour des retards/reports liés à des questions de sécurité le transporteur peut toutefois dégagé sa responsabilité.

Retards aériens : les raisons

Les raisons : augmentation du trafic, aéroports, espace et contrôle aériens saturés, intervenants multiples, priorités militaires, problèmes météo, retards des voyageurs, départs en masse à certaines dates, rotations multiples d'un même appareil le même jour, etc. Bref, il est assez fréquent qu'un avion décolle avec 10 ou 15 minutes de retard.

Routing :

Itinéraire emprunté par les avions. Il est essentiellement fonction des compagnies, des jours de vol, du type d'appareil ou même de la saison.

S -**Sécurité / sûreté aérienne :**

La sécurité désigne les mesures prises à bord des appareils ou pendant le vol. Le personnel cabine se doit d'exposer avant le décollage les mesures prévues en la matière : usage des ceintures, gilets de sauvetage, masques à oxygène, sorties de secours. Ces mêmes conseils sont reproduits sur un feuillet disponible en face de chaque siège. Selon le déroulement du vol, certaines précautions peuvent être demandées aux passagers; la plus courante étant de garder attachée sa ceinture de sécurité.

La sûreté concerne la prévention des actes terroristes avec notamment le contrôle des bagages effectué avant l'arrivée en salle d'embarquement. Tous les bagages à mains doivent passer dans un appareil de contrôle électronique; leur contenu étant visualisé sur écran. Chaque passager doit également passer sous un portique de détection. Quant aux bagages laissés sans surveillance ou abandonnés, ils peuvent à tout moment être détruits, sans possibilité d'indemnisation pour leur propriétaire.

Stand-by ou J-1

Embarquement de dernières minutes selon les places encore disponibles.

Statut de vol :

Détermine les possibilités d'embarquement (visible aussi sur le billet).

OK : place confirmée

WT : vol complet, en liste attente

RQ : place en demande, ni confirmée, ni refusée.

Stop-over :

Possibilité d'arrêt pendant plus de 24 heures à une escale de sa destination finale. A prévoir à l'émission du billet.

Surbooking :

C'est la vente de plus de places qu'il n'y en a de disponibles dans un avion, ce qui fait que certains passagers ne peuvent embarquer. C'est une pratique couramment employée par les compagnies aériennes. Pour diminuer les risques, mieux vaut donc arriver à l'heure à sa convocation. Lors de surbook, le voyageur lésé a droit à un dédommagement.

En vol régulier, si l'on est victime de surbook et l'on possède un billet marqué "OK", on peut exiger un hébergement aux frais du transporteur ou/et un transfert sur un autre vol, de même que des indemnités (demandez une confirmation écrite).

Ainsi, tout passager refusé par un transporteur peut bénéficier, s'il s'est bien présenté à l'heure à l'enregistrement, d'une indemnisation. Cette indemnité ne peut être payée qu'en "argent" et non en bons d'achats ou crédits de vols à venir. On peut de plus exiger le remboursement sans frais de son trajet et, si on le souhaite, demander également un dédommagement supplémentaire en passant devant les tribunaux.

T -**Tarif négocié ou tarif discount :**

Prix négocié entre voyagistes et compagnies pour des vols charters ou autres.

Tarifs aériens :

L'époque étant à la concurrence et à la déréglementation, ceux-ci peuvent parfois rapidement fluctuer pour un même billet sur une même desserte. Pour de nombreuses destinations, les passagers peuvent choisir entre les tarifs vols réguliers, "low-cost" et charters, plus le cas échéant les offres promotionnelles ponctuelles proposées aussi bien par les compagnies que les voyagistes. En vols réguliers, en plus des pleins tarifs correspondant en gros aux classes Economique, Affaires et Première, on trouve bien sûr des tarifs négociés pour toutes ces classes, plus des réductions réservées à certaines catégories de passagers (jeunes, retraités, famille, couple, etc.). Bien entendu, selon les tarifications, les conditions d'utilisation du billet mais aussi les divers services et avantages à bord seront différents.

Taxe d'aéroport :

A acquitter à l'enregistrement des bagages lorsqu'on quitte un aéroport. Montant très variable selon les endroits et les compagnies. A savoir aussi : pas de taxe pour les transits et la somme à déboursier peut déjà être incluse dans le prix du billet.

Taxi aérien :

Désigne les services aériens effectués par des appareils de petite capacité (20 sièges au maximum) pour des déplacements à la demande essentiellement dans le domaine du voyage d'affaires. Il existe en France une centaine de compagnies spécialisées.

Téléphone :

De plus en plus répandu à bord des appareils. Comptez environ de 3 à 7 € la minute selon la destination, les transporteurs et les systèmes d'appels utilisés. A cela s'ajoute une taxe d'appel d'environ 2 €. Le tout est payable uniquement par carte de crédit. Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de téléphones portables personnels est rigoureusement interdite à bord... même si d'ici quelques temps les choses pourraient changer.

Terminal :

Les gros aéroports disposent de différents terminaux réservés chacun à différentes compagnies et à leurs comptoirs.

Time table :

Ou "dépliant horaire". Edités par les transporteurs, ils renferment l'ensemble des caractéristiques de la compagnie (agences, réseau, horaires, flotte, service à bord, etc.) et parfois aussi d'autres infos plus générales (taxes d'aéroports, transports ville aéroports, etc.). Toutefois, avec le développement d'Internet les dépliant "papier" sont de plus en plus remplacés par de l'info "en ligne".

Tour-opérateur ou TO :

Même chose que voyageur. En matière d'aérien, il négocie les prix ou affrète les avions. A l'opposé, l'agence de voyages n'effectue que des ventes et perçoit une commission.

Transit :

Période ou zone réservée aux passagers devant changer d'appareil lors d'une escale d'un vol direct.

U -**Urgences :**

Pour motifs graves, le commandant de bord est habilité à prendre toutes mesures susceptibles de sauvegarder la sécurité d'un ou de l'ensemble des passagers : retour à l'aéroport de départ, atterrissage d'urgence, déroutement, etc.

V -**Validité des billets :**

C'est l'un des principaux critères justifiant les différences de prix pour une même classe auprès d'une même compagnie. En général, plus la validité est large, plus c'est cher. Minimum 1 jour, maximum 1 an.

Véhicules :

Autos et motos peuvent être transportées sur le même vol que leurs propriétaires lorsqu'il s'agit d'avions de grande capacité. Le nombre de véhicules étant toutefois souvent limité, il est conseillé de contacter le transporteur assez longtemps à l'avance.

Vol courrier :

Acheminement urgent de matériel par l'utilisation d'espaces en soute sur les vols passagers de compagnies régulières. Certaines sociétés achètent des billets auprès de différents transporteurs pour n'utiliser que l'espace bagages; le siège passager n'étant donc pas utilisé celui-ci est revendu par l'entreprise à bas prix.

Vol direct :

Vol effectué sur le même numéro de vol d'une même compagnie, mais avec des escales techniques et/ou commerciales pouvant d'ailleurs parfois impliquer un changement d'appareil.

Vol non-stop :

Vol effectué sans arrêts.

Vol régulier :

Liaison effectuée par une compagnie régulière et programmée à l'avance.

Vol sec :

Billet vendu seul sans prestation.

Voyagiste ou tour-opérateur :

En matière d'aérien, il négocie les prix ou affrète les avions. A l'opposé, l'agence de voyages n'effectue que des ventes et perçoit une commission.

Z -**Zones :**

Différentes zones existent dans un aéroport : la "zone des départs" où s'effectuent les formalités d'enregistrement, la "zone réservée" accessible uniquement aux passagers embarquant ou débarquant et qui inclue la "zone sous douane" où se situent les boutiques hors taxes et les salles d'embarquement, la "zone de livraison des bagages", la "zone des arrivées" où peuvent attendre les personnes venues accueillir des passagers.