



BILLET D'AVION

Petit guide pour éviter les mauvaises surprises

Vous avez choisi de partir avec WEP. Il est fort probable que vous devrez voyager en avion. Pour la plupart des programmes proposés par WEP vous avez le choix soit de rechercher votre billet d'avion vous-même ou de faire appel à notre service de réservation.

Quel que soit votre choix, nous vous recommandons de lire ce document afin de ne pas avoir de mauvaises surprises. Comme dans beaucoup de domaines, il existe de multiples règles qui malheureusement sont souvent établies afin de compliquer la vie du consommateur lors de ses recherches et comparatifs.

Ce guide n'est pas exhaustif et bien sûr ne peut tenir compte de tout changement et évolution intervenus après sa parution. Il est plutôt un outil pour vous amener à analyser correctement les différentes offres sur le marché, que ce soit par l'intermédiaire de WEP, d'une agence de voyage traditionnelle, d'un vendeur sur internet ou via la compagnie aérienne.

Comprendre les tarifs

Lorsque vous passez devant la vitrine d'une agence de voyage ou lorsque vous surfez sur internet, vous êtes accrochés par des tarifs de rêve. Gardez toujours en tête ceci : IL N'Y A PAS DE MIRACLE ! Chaque chose a son prix et un prix très attractif cachera souvent au mieux des conditions strictes ou, au pire, une escroquerie.

Ce qu'il faut savoir :

- **places limitées** : souvent le prix plancher affiché est valable seulement pour quelques places dans l'avion. Il est donc possible qu'au moment de réserver, on vous indique que ce prix n'est plus disponible.

Pourquoi ? Les places dans un avion sont réparties par catégories de prix. Nous ne parlons pas ici de la première classe, classe business ou classe économie mais de différentes catégories de tarifs à l'intérieur d'une même classe. On peut par exemple avoir les classes A, B, C, Q, M, N, U à l'intérieur de la classe éco. La classe U (variable selon les compagnies) peut correspondre à un tarif plancher qui ne s'applique qu'à 20 places dans la classe économie. Donc même si l'avion est à moitié plein, mais que toutes les places en classe U ont été vendues, vous ne pourrez pas bénéficier de ce tarif. Au contraire, la classe A (ou une autre classe) peut correspondre à un tarif plus cher, avec plus de places disponibles et peut-être des conditions plus flexibles.



• **conditions strictes** : un prix plancher est presque toujours (si pas toujours) accompagné de conditions d'utilisation strictes telles que (cette liste n'est pas exhaustive) :

1) le billet d'avion est valable uniquement pour un départ (ou un retour) à une période précise :

Par exemple vous devez réserver et payer le billet entre janvier et avril pour un départ en mai.

2) le billet d'avion est valable pour une durée précise :

Minimum 7 jours, maximum 1 mois, 3 mois ou 6 mois. Vérifiez la validité du billet que vous achetez ! Le prix peut être fonction de la durée !

3) le billet d'avion n'est pas modifiable :

Vous devez déterminer à l'avance une date de départ et une date d'arrivée. Si plus tard vous voulez changer l'une de ces dates (avant le départ ou pendant votre séjour) ce n'est plus possible et vous devrez racheter un nouveau billet correspondant à vos nouveaux plans. Cela peut s'avérer coûteux si vous vous rendez compte pendant le séjour que vous devez rentrer plus tôt ou plus tard que prévu. En effet racheter un billet d'avion aller simple ne veut pas dire que vous allez payer la moitié d'un billet aller-retour ! La plupart du temps un aller simple est presque aussi cher (parfois plus cher) qu'un aller/retour !!

***Pourquoi ?** La loi de l'offre et de la demande. Les compagnies savent que les personnes qui prennent un billet d'avion retour simple sont en général dans une situation d'urgence ou de besoin, elles profitent donc de cette situation pour imposer un tarif plus élevé.*

***Conseil :** privilégiez un billet d'avion qui permet au moins une modification de la date de retour. Selon les tarifs vous aurez des billets d'avion qui autorisent un changement moyennant des frais (souvent entre 150 et 250 euros) ou des billets d'avion plus flexibles (donc plus chers encore) offrant un ou plusieurs changements « gratuits ». Cela varie d'une compagnie à l'autre. Il existe des compagnies à priori très bon marché au départ, mais dès que vous ajoutez de la flexibilité, les prix grimpent en flèche alors que d'autres compagnies sont à priori plus chères mais plus flexibles ou moins coûteuses pour leurs suppléments.*

4) l'itinéraire décrit sur le billet d'avion doit être strictement respecté :

Imaginons que vous devez vous rendre en Australie. Vous avez trouvé un vol Paris-Londres-Bangkok-Sydney. Vous aurez l'obligation de respecter cet itinéraire, pas question par exemple au retour de faire un Sydney-Singapour-Londres-Paris.

5) tous les tronçons (« legs » dans le jargon aérien) du voyage doivent être effectués :

Prenons toujours l'exemple d'un vol vers l'Australie. Vous souhaitez un départ de Paris, mais vous avez trouvé un vol Bruxelles-Paris-Bangkok-Sydney moins cher que le vol Paris-Bangkok-Sydney. Vous vous dites « pas de problème ! J'achète le vol au départ de Paris comme cela je fais une économie et puis je laisse tomber le trajet Bruxelles-Paris ». Grave erreur ! Si vous faites cela, au moment de vous présenter à l'aéroport de Paris pour l'enregistrement, la compagnie vous indiquera que vous êtes en « No Show » (non présentation à l'enregistrement du vol tel que défini sur le billet) et l'intégralité de votre billet sera annulé !! Vous devrez en racheter un nouveau. Pas de recours possible !

***Pourquoi ?** : Les compagnies appliquent souvent des stratégies commerciales différentes selon les pays. Les tarifs au départ de la Belgique sont souvent moins chers qu'au départ de la France, des Pays-Bas ou de l'Allemagne. Les compagnies ne veulent bien sûr pas que leurs clients français, néerlandais ou allemands achètent un billet bon marché en Belgique et laissent tomber le tronçon de vol au départ de la Belgique au lieu d'acheter un billet au tarif qui s'applique dans leur pays d'origine.*

Comprendre les règles des compagnies :

Les compagnies ont des règles strictes concernant la validité des tickets d'avion, les bagages, l'enregistrement et l'embarquement. Le non-respect des règles peut entraîner des frais importants ou l'annulation pure et simple, sans préavis, du billet d'avion par la compagnie aérienne. À moins d'un avis contraire et écrit, les compagnies aériennes appliquent les règles suivantes :

1) Obligation de respecter l'itinéraire figurant sur le ticket

Voir explication dans le paragraphe « **tous les tronçons du voyage doivent être effectués** » du chapitre précédent. Cette règle s'applique pour tous les vols et pour toutes les destinations !

2) Obligation de se présenter 2 à 3 heures à l'avance à l'aéroport

Les règles de sécurité étant de plus en plus strictes, l'enregistrement mais surtout le contrôle frontière et le contrôle de sécurité prennent de plus en plus de temps. Il est donc fortement recommandé de se présenter à l'aéroport 3 heures à l'avance. Dans tous les cas ne vous présentez pas à l'enregistrement moins de 2 heures à l'avance. Attention, certaines compagnies *Low Cost* (à bas prix) peuvent imposer des délais d'enregistrement encore plus stricts que les compagnies régulières.

Si vous vous enregistrez en ligne (*online check-in*) vous pouvez gagner du temps mais n'oubliez pas que vous devrez de toute façon faire la queue au comptoir pour déposer vos valises, donc faites attention d'arriver suffisamment tôt.

3) Bagages

Ne vous basez pas sur des expériences de voyage passées (ou celles d'amis) pour déterminer le poids, la taille et la quantité de bagages que vous pouvez emporter ! Chaque vol est différent et chaque compagnie aussi. Les compagnies aériennes cherchent à faire des économies sur tout et particulièrement sur le carburant. Moins de bagages dans les soutes de l'avion signifient moins de carburant consommé. Les compagnies cherchent donc à imposer des quantités et poids de bagage moins importants. À l'heure actuelle les règles suivantes s'appliquent. **Attention elles varient d'une compagnie à une autre et ne peuvent être considérées comme acquises :**

- Pour l'Europe, le Canada, l'Asie/Océanie, l'Afrique, l'Amérique latine : maximum 1 bagage en soute pour un total de 20 kg. Maximum un bagage à main de 5 à 8 kg.
- Pour les Etats-Unis : maximum 1 bagage en soute, variable selon la compagnie, pour un total de 23 kg. Maximum un bagage à main de 5 à 8 kg.

Attention, certaines compagnies ont des règles plus strictes pour les vols intérieurs (aussi appelés vols domestiques).

Par exemple, vous faites un voyage d'une traite vers votre destination finale (disons un Paris-New York-Dallas) : à l'intérieur des Etats-Unis, les règles pour les vols internationaux s'appliqueront dans ce cas. Par contre si vous décidez de faire Paris-New York avec un stop de quelques jours à New York et puis un départ vers Dallas, pour le vol New York-Dallas ce seront les règles domestiques qui s'appliqueront et pour les vols intérieurs certaines compagnies facturent 15 à 50 USD par valise, à partir de la 1^{ère} valise.

Respectez le poids **ET** la quantité indiqués. Si la compagnie impose un maximum de 1 valise et 20 kg au total, ne vous présentez pas à l'aéroport avec 2 petites valises qui font 15 kg au total, elles ne seront pas acceptées car vous ne respectez pas la quantité maximum de valises.

Attention aux compagnies *Low Cost* (à bas prix) : elles ont souvent des règles complètement différentes des compagnies régulières et facturent souvent un supplément pour toutes les valises.

4) Visa/Transit

Veillez à respecter les règles de visa et/ou de transit si vous passez par un pays différent de celui de départ et de séjour. Vous devez vous assurer que vous disposez des autorisations de voyage nécessaires :

Pour les ressortissants des pays européens :

- Vols directs vers un pays de l'UE ou via un autre pays de l'UE :

avoir avec vous votre carte d'identité nationale ou votre passeport. Si vous êtes mineur d'âge, avoir une autorisation de voyage de vos parents, légalisée par les autorités locales de votre pays d'origine.

- Vols directs vers un pays hors UE ou via un pays hors UE :

avoir avec vous votre passeport et le visa d'entrée pour le pays de destination finale (si applicable -cette information vous sera transmise par WEP-) ainsi que le visa de transit pour le pays par lequel vous faites une correspondance finale (si applicable -cette info vous sera transmise par WEP-). Si vous êtes mineur, avoir une autorisation de voyage des vos parents, légalisée par les autorités locales de votre pays d'origine.

- Vols à destinations des Etats-Unis ou passant via les Etats-Unis :

a) Si le type de séjour effectué ne requiert pas de visa : vous avez l'obligation de faire une demande d'autorisation d'entrée aux Etats-Unis (même pour un transit). Cette demande « ESTA » doit être faite en ligne, 72 heures avant le départ, sur le site du service d'immigration américain : <https://esta.cbp.dhs.gov/> En plus de cette autorisation d'entrée, vous devrez présenter votre passeport au service d'immigration américain.

b) Si le type de séjour effectué nécessite un visa : vous devrez présenter celui-ci (et tous les documents remis par le consulat des Etats-Unis), ainsi que votre passeport, au service d'immigration américain.

c) Que vous séjourniez aux Etats-Unis ou que vous transitiez par les Etats-Unis, dans tous les cas, la durée de votre visa ou de votre autorisation de séjour doit être égale ou supérieure à la durée de votre billet d'avion.

Par exemple : vous avez choisi de séjourner au Guatemala. Votre vol pour le Guatemala passe par les Etats-Unis. Lorsque vous entrez au Guatemala, vous recevez une autorisation de séjour de 3 mois. Dès lors votre billet d'avion ne peut être valable au-delà de trois mois OU la date de retour mentionnée sur le billet d'avion ne peut pas être au-delà de 3 mois après votre arrivée sur place. Donc si vous envisagez de rester plus de 3 mois au Guatemala, vous devez avoir réservé un billet d'avion qui vous permet de fixer à l'avance une date de retour dans le délai imposé, et de modifier celle-ci par la suite. Attention toute modification de date devra bien sûr se faire avant la date de retour imprimée sur le billet d'avion.

d) Si vous êtes mineur, avoir une autorisation de voyage de vos parents, légalisée par les autorités locales de votre pays d'origine.

Pour les ressortissants HORS UE :

- Vols directs vers un pays de l'UE ou via un autre pays de l'UE : avoir avec vous votre passeport et le visa d'entrée pour le pays de destination finale (à vérifier par vous-même auprès du consulat de ce pays) ainsi que le visa de transit pour le pays par lequel vous faites une correspondance (à vérifier par vous-même auprès du consulat de ce pays). Si vous êtes mineur, avoir une autorisation de voyage de vos parents, légalisée par les autorités locales de votre pays d'origine.

- Vols directs vers un pays HORS UE ou via un autre pays de l'UE ou HORS UE : avoir avec vous votre passeport et le visa d'entrée pour le pays de destination finale (à vérifier par vous-même auprès du consulat de ce pays) ainsi que le visa de transit pour le pays par lequel vous faites une correspondance (à vérifier par vous-même auprès du consulat de ce pays). Si vous êtes mineur d'âge, avoir une autorisation de voyage de vos parents, légalisée par les autorités locales de votre pays d'origine.
- Vols à destinations des Etats-Unis ou passant via les Etats-Unis :
 - a) Si le type de séjour effectué ne requiert pas de visa : vous avez l'obligation de faire une demande d'autorisation d'entrée aux Etats-Unis (même pour un transit). Cette demande « ESTA » doit être faite en ligne, 72 heures avant le départ, sur le site du service d'immigration américain : <https://esta.cbp.dhs.gov/> En plus de cette autorisation d'entrée, vous devrez présenter votre passeport au service d'immigration américaine.
 - b) Si le type de séjour effectué nécessite un visa : vous devrez présenter celui-ci (et tous les documents remis par le consulat des Etats-Unis), ainsi que votre passeport, au service d'immigration américain.
 - c) Que vous séjourniez aux Etats-Unis ou que vous transitiez par les Etats-Unis, dans tous les cas, la durée de votre visa ou de votre autorisation de séjour doit être égale ou supérieure à la durée de votre billet d'avion.

Par exemple : vous avez choisi de séjourner au Guatemala. Votre vol pour le Guatemala passe par les USA. Lorsque vous entrez au Guatemala, vous recevez une autorisation de séjour de 3 mois. Dès lors votre billet d'avion ne peut être valable au-delà de trois mois OU la date de retour mentionnée sur le billet d'avion ne peut pas être au-delà de 3 mois après votre arrivée sur place. Dès lors si vous envisagez de rester plus de 3 mois au Guatemala, vous devez avoir réservé un billet d'avion qui vous permet de fixer à l'avance une date de retour dans le délai imposé, et de modifier celle-ci par la suite. Attention toute modification de date devra bien sûr se faire avant la date imprimée sur le billet d'avion.
 - d) Si vous êtes mineur, avoir une autorisation de voyage de vos parents, légalisée par les autorités locales de votre pays d'origine.

5) 72 heures à l'avance !!

Vous devez toujours reconfirmer votre vol de retour directement auprès de la compagnie aérienne au moins 72 heures à l'avance. **Si vous envisagez de modifier votre date de retour, vous devez bien sûr le faire AVANT la date de retour initiale mentionnée sur votre billet d'avion.** Si vous ne le faites pas, le jour correspondant à cette date initiale, la compagnie ne vous voyant pas vous présenter à l'enregistrement vous considérera comme « No Show » et votre ticket sera annulé. Vous n'aurez aucun recours et devrez racheter un billet d'avion.

6) Ne vous fiez pas à un accord verbal de la compagnie !

Ce n'est pas parce qu'un employé du bureau d'une compagnie aérienne à Paris ou à Bruxelles vous dit que vous pouvez faire ceci ou cela qu'il faut le croire ! Demandez toujours une confirmation écrite.

***Pourquoi ?** : les compagnies aériennes ont des milliers d'employés et comme partout, ces employés ne savent pas tout et peuvent se tromper. Imaginons que vous appelez le bureau d'une compagnie à Paris pour leur demander si vous pouvez faire un stop de quelques jours à New York avant d'arriver à votre destination finale ou de passer par Singapour au lieu de Bangkok car vous avez déjà vu Bangkok. L'employé que vous avez au téléphone ne vérifie pas correctement les références et les restrictions de votre billet et vous dit que c'est possible, il fait la modification de la réservation dans l'ordinateur sans problème, mais en fait il ne sait pas que votre ticket ne permet pas ce genre de changement. Confiant vous vous présentez à l'aéroport certain que tout est en ordre et là on vous répond qu'il y a un problème avec votre billet car vous avez fait un changement non autorisé et que donc celui-ci est annulé. Vous devrez racheter un billet d'avion et vous n'avez aucun recours car vous n'avez aucune confirmation écrite du changement effectué.*

7) Validité maximale d'un billet d'avion

Il est impossible d'avoir un billet d'avion valable pour plus de 12 mois. Si vous obtenez un billet d'avion valable pour 12 mois certaines compagnies empêchent la réservation du retour 12 mois à l'avance. Dans ce cas, vous devez réserver une date dans les 8-10 mois et puis la changer plus tard pour pouvoir prolonger votre séjour. **Attention ! toute modification de date devra, bien sûr, se faire avant la date de retour imprimée sur le billet d'avion.**

8) Overbooking

Les compagnies aériennes ont le droit de vendre plus de billets d'avion que de places disponibles sur un avion.

***Pourquoi ?** Beaucoup d'organismes de voyages ou de voyageurs d'affaires réservent plusieurs vols à la fois sur plusieurs compagnies et conservent uniquement ceux qui leur conviennent le mieux. Cela signifie qu'en dernière minute il est possible que des compagnies se retrouvent avec moins de passagers que prévu. C'est pour cela qu'elles vendent plus de billets et se basent sur la probabilité d'un certain nombre d'annulations. Cependant il arrive que le calcul soit inexact et que trop de passagers se présentent le jour du départ. La seule alternative dans ce cas pour une compagnie est d'exclure des voyageurs ou de convaincre ceux-ci de partir à un autre moment. Si vous disposez d'un billet valable et que vous avez respecté toutes les règles de réservation, de dates, d'itinéraire, etc, la compagnie devra vous offrir une compensation.*

9) Annulation d'un vol

En cas d'annulation d'un vol, les compagnies aérienne doivent assurer votre voyage par un autre moyen, une autre compagnie ou doivent vous fournir un logement jusqu'à ce qu'elles puissent vous faire voyager. En général lorsque les compagnies annulent un vol en raison d'un problème technique, elles respectent bien leurs engagements (mais c'est tout de même à vous d'exiger votre dû). Par contre lorsqu'il

s'agit d'une annulation en raison d'une cause étrangère à la compagnie (par exemple météo), elles sont souvent plus hésitantes.

10) « Adressez-vous à votre agence de voyage ! »

Telle est la tirade classique servie par les compagnies lorsqu'il y a un problème avec le billet, de l'overbooking ou une annulation. Bref, elles essaient d' « évacuer » le passager en espérant lui faire croire qu'il obtiendra ce qu'il veut auprès de l'agence de voyage. C'est faux ! La compagnie est responsable de la prestation, les règles qui s'appliquent aux billets sont fixées par la compagnie. L'agence de voyage n'est qu'un intermédiaire qui n'a plus depuis longtemps aucun moyen de pression sur les compagnies aériennes !

Conclusion

- Afin d'éviter tout problème, évitez de changer quoique ce soit à votre billet d'avion
- Si vous vous trouvez en situation de litige avec une compagnie aérienne, soyez ferme. Les compagnies essaieront de faire porter le chapeau aux passagers les plus gentils et les plus dociles si elles ont un problème de place sur l'avion. Alors ne lâchez pas prise (mais ne soyez jamais agressif !).
- Prenez contact avec l'une des associations de consommateurs de votre pays pour connaître précisément les droits qui sont les vôtres en matière d'annulation, d'overbooking, de pénalités, etc.

Bon vol!

L'équipe WEP