

L'entreprise technologique [AirHelp](#) vous informe

Ce qu'il faut savoir avant de s'envoler pour l'Allemagne lors de l'Euro 2024

- *Le premier match de la France, contre l'Autriche, aura lieu à Düsseldorf le 17 juin. L'aéroport de Düsseldorf affiche un taux de ponctualité de 82,39 % pour ses liaisons avec la France*
- *Pour assister au match d'ouverture, les amateurs de football devront se rendre à l'aéroport de Munich, dont le taux de ponctualité des vols est de 68 %*
- *En cas de problème avec votre vol, vous devez connaître les règles qui régissent vos droits en tant que passager aérien. Pour les vols entre la France et l'Allemagne, vous devez connaître le règlement CE 261*

Paris, 13 juin 2024.- Cette année, les événements sportifs vont occuper le calendrier pendant les mois d'été, notamment le très attendu championnat d'Europe de football en Allemagne. Vingt-quatre équipes de football s'affronteront jusqu'au 14 juillet pour savoir qui remportera le trophée de cette compétition européenne.

Comme il se déroule en été, de nombreux amateurs de football vont profiter de leurs vacances pour assister à un match de l'équipe nationale. [AirHelp](#), l'entreprise technologique qui améliore l'expérience des passagers en cas de perturbation des vols, propose un guide rapide pour ceux qui souhaitent se rendre en Allemagne pour encourager la France lors de ses matchs.

Où s'envoler pour chaque étape ?

Cette année, le pays hôte est l'Allemagne et, comme à l'accoutumée, des sites ont été aménagés dans tout le pays ; dix villes allemandes accueilleront les matchs de ce championnat d'Europe.

Le match d'ouverture est l'un des moments les plus attendus de chaque compétition et, bien que la France ne joue pas, de nombreux amateurs de football veulent assister à cet événement.

Le premier match, entre l'Allemagne et l'Écosse, se déroulera au stade Munich Football Arena. Il est situé à 40 minutes de l'aéroport de Munich, vers lequel les passagers français devront prendre l'avion.

Bien que la ponctualité puisse varier en raison de l'augmentation du nombre de passagers ou de facteurs incontrôlables, les vols au départ de la France vers cet aéroport affichent un taux de ponctualité moyen de 68,06 % sur les trois derniers mois.

Le premier match de la France dans le cadre du Championnat d'Europe aura lieu le 17 juin. Le match, contre l'Autriche, se déroulera à la Düsseldorf Arena. L'aéroport principal de Düsseldorf, le troisième plus grand d'Allemagne, dispose de plusieurs liaisons directes avec la France, principalement Paris, Nice et Bordeaux, mais il est également possible d'arriver d'autres villes françaises par le biais d'escales.

Pour cet aéroport, la ponctualité moyenne des trois derniers mois entre les aéroports français et l'aéroport de Düsseldorf est de 82,39 % de vols à l'heure. En cas de qualification de la France, les demi-finales se dérouleront à Munich et Dortmund, et la finale à Berlin, dont l'aéroport principal, Berlin-Brandebourg, affiche une ponctualité de 77,11 % pour ses vols vers la France au cours des trois derniers mois.

Outre les aéroports déjà analysés par AirHelp, l'aéroport de Dortmund, situé à 15 minutes du stade, affiche un taux de ponctualité moyen de 50 % sur les derniers mois. En raison de la faible régularité de cette liaison avec la France, les Français pourraient préférer se rendre à Düsseldorf (à environ 70 kilomètres).

Droits des passagers

Lorsqu'ils voyagent de la France vers l'Allemagne et vice versa, les voyageurs doivent connaître leurs droits en tant que passagers en cas de retard ou d'annulation de vol, de refus d'embarquement pour cause de surréservation ou de correspondance manquée en raison de l'interruption d'un vol précédent. Ils doivent prendre connaissance du règlement de l'Union européenne - CE 261 - qui définit les droits des passagers aériens.

Les deux règlements comprennent :

- 1. Le droit d'être assisté** : lorsqu'un vol est retardé ou annulé, les passagers ont non seulement la possibilité de se plaindre, mais aussi une série de droits que les compagnies aériennes sont tenues de respecter. Si vous avez déjà embarqué dans l'avion et que le vol est retardé de plus de deux heures, l'équipage doit vous fournir de l'eau et de l'air conditionné. Si l'avion a plus de cinq heures de retard, le passager est autorisé à quitter l'avion et à retourner à la porte d'embarquement. Si le retard persiste sans que les passagers aient embarqué, la compagnie aérienne est tenue de fournir de la nourriture, des boissons et un accès aux télécommunications.
- 2. Droit à l'hôtel** : si le retard ou l'annulation d'un vol oblige le passager à passer la nuit à attendre la nouvelle heure de départ, la compagnie aérienne doit lui offrir une chambre d'hôtel et prendre en charge les frais de transport. Même si la compagnie aérienne n'est pas à l'origine du retard, les passagers ont ce droit.
- 3. Refus d'embarquement** : Vendre plus de billets que de places disponibles sur un vol est une pratique courante dans le secteur de l'aviation, connue sous le nom de surréservation. Parfois, si le vol est finalement complet, certains passagers se voient refuser l'embarquement. Dans ce cas, les passagers concernés ont droit à une compensation financière pouvant aller jusqu'à 600 euros par personne et doivent en outre être réacheminés vers un autre vol ou recevoir le remboursement intégral de leur billet.
- 4. Droit à l'indemnisation** : Les passagers ont droit à une indemnisation allant jusqu'à 600 euros - par personne et par trajet - en cas de retard de plus de 3 heures, d'annulation moins de 14 jours avant le départ ou de refus d'embarquement, ou lorsque ce retard entraîne une correspondance manquée sur un vol avec escale, à

condition que ce soit la faute de la compagnie aérienne. Les passagers peuvent exercer leur droit de réclamer cette indemnisation jusqu'à 3 ans après la date du vol.

5. Le droit de voyager dans les mêmes conditions que les autres citoyens en cas de handicap ou de mobilité réduite : toute personne handicapée ou à mobilité réduite est protégée contre la discrimination, tant lors de la réservation qu'au moment de l'embarquement. Une compagnie aérienne ne peut refuser l'embarquement que si la taille de l'avion ou de ses portes le rend impossible, ou si cela contrevient aux exigences de sécurité. Dans ce cas, le passager a droit à un remboursement ou à un réacheminement.

Afin de faire valoir leurs droits, AirHelp recommande aux passagers de collecter et de conserver toutes les communications de la compagnie aérienne et tous les documents relatifs à leur vol, tels que la carte d'embarquement et les autres documents de voyage, les reçus des articles qu'ils ont dû acheter en raison de l'annulation de leur vol, et de noter l'heure d'arrivée à leur destination.

À propos de AirHelp

AirHelp est une entreprise technologique qui se consacre à améliorer l'expérience des passagers aériens en cas de perturbation de vol. Fondée en 2013, la société aide les voyageurs à obtenir une indemnisation pour les vols retardés, annulés ou pour les refus d'embarquement, avec plus de 15 millions de vols enregistrés jusqu'à présent. AirHelp dispose également d'une équipe de plus de 400 assistants qui prennent des mesures juridiques et politiques pour renforcer les droits des passagers aériens à travers le monde.

A ce jour, AirHelp a aidé plus de 2,2 millions de personnes à obtenir une indemnisation et opère à l'échelle mondiale. La société jouit de la confiance de ses clients, avec déjà 5,6 millions d'utilisateurs du plan AirHelp Plus et une note de 4,6/5 sur Trustpilot, un site d'avis en ligne.

Pour plus d'informations sur AirHelp, vous pouvez visiter leur site web : <https://www.airhelp.com/fr/>

Pour plus d'information :

María Díaz

france.airhelp@actitud.agency

T. 07 82 50 84 14