

## Contacts des Compagnies Aériennes Réclamations Retards Vols

### 1. Air France / KLM

Sur le site public, cliquer sur « Réclamations » en bas de page et remplir le formulaire en ligne.

### 2. Vueling

<https://www.vueling.com/fr/services-vueling/plus-de-services-vueling/incidents-concernant-votre-vol> puis cliquer sur « à travers notre site web » dans le paragraphe suivant le titre.

### Comment puis-je demander le remboursement ou la compensation ?

Qu'il s'agisse du remboursement du prix du billet ou de la compensation, vous pouvez les demander « à travers notre site web »

### 3. Transavia

<https://www.transavia.com/fr-FR/services/vol-retarde/> et remplir la fiche contact en ligne.

### 4. Qatar

<https://www.qatarairways.com/fr-fr/legal/eu-air-passenger-rights.html>

Mail pour réclamation : [tell-us@qatarairways.com.qa](mailto:tell-us@qatarairways.com.qa)

### 5. Emirates

<https://www.emirates.com/fr/french/help/contact-emirates/fccm/feedback/complaint>

Remplir le formulaire : Choisir Réclamation – plainte – Nature de la réclamation : Autre (car retard vol n'existe pas !) - Tel de l'agence de Paris : 01 57 32 49 99.

### 6. Iberia

Faire un courrier en Recommandé Avec Accusé Réception à l'adresse suivante avec preuves (cartes d'embarquement) : **IBERIA, Parc tertiaire SILIC, 3 Rue Le Corbusier, 94528 RUNGIS cedex.**

### 7. Tap

<https://www.flytap.com/fr-fr/aide/reclamation> Remplir le formulaire en ligne.

### 8. Wow Air

Mail du service clients : [wow@wow.is](mailto:wow@wow.is) (Ecrire en **anglais impérativement**).

### 9. Norwegian Airlines

<https://www.norwegian.com/fr/infos-voyageurs/vols-retardes-et-annules/vols-annules/>

Déposez votre demande en ligne (en anglais).

### 10. Volotea

<http://www.volotea.com/fr/reclamation/> et Remplir le formulaire.

### 11. Entair Air

Envoyer mail en **anglais** à [customercare@enterair.pl](mailto:customercare@enterair.pl) avec justificatifs.

## 12. Ryanair

<https://contactform.ryanair.com/french/> et Remplir le formulaire réclamation et joindre les justificatifs.

## 13. Easy Jet

**Gestion par Vi** – Impossible pour le passager de le faire en direct.

## 14. Air Canada

<https://acc-prod.microsoftcrmportals.com/fr-CA/air-canada-contact-us/>

Remplir la rubrique : Communiquez avec nous

Sujet : Plainte

Sous sujet : Retard ou annulation

## 15. Oman Air

Par courrier : Oman Air - 90 rue de Courcelles - 75008 Paris

Par rapport à une **réservation, un billet** : (0)1 47 64 21 50 ou [FranceOutstation@omanair.com](mailto:FranceOutstation@omanair.com).

Pour une **question administrative** : (0)1 47 64 21 56 ou par fax au (0)1 47 64 06 72 ou par mail : [admin.france@omanair.com](mailto:admin.france@omanair.com).

Par rapport à un **bagage perdu** : (0)1 41 58 75 34.

Faire une réclamation

Par mail : [customers@omanair.com](mailto:customers@omanair.com).

Par téléphone au +968 24518121 ou 24519413.

## 16. Vietnam Airlines

Bureau Vietnam Airlines à Paris

51-53 Avenue des champs Elysées 75008 PARIS

Par téléphone au (0)1 44 55 39 90 ou par mail : [infos@vietnamairlines.fr](mailto:infos@vietnamairlines.fr)

## 17. Thai Airways

Toutes réclamations ou actions doivent être faites par écrit, dans les délais indiqués et à l'adresse suivante :

Par courrier

Thai Airways International PCL

Service Relations Clientèle

Tour Opus 12

77 Esplanade du Général de Gaulle 92914 La Défense cedex

Par courrier électronique : [relations.clientele@thaiairways.fr](mailto:relations.clientele@thaiairways.fr)

Après avoir saisi le service clientèle de THAI et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir l'Association des Médiateurs Européens, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : <http://www.mediateurseuropeens.org/>

## 18. Lufthansa

Si vous souhaitez formuler une réclamation justifiée contre Lufthansa

[https://www.lufthansa.com/online/portal/lh/de/help\\_contact/feedback?l=de&cid=18002&contactChannelIndex=0&displayAll=true&sourceTaxonomy=Booking2011](https://www.lufthansa.com/online/portal/lh/de/help_contact/feedback?l=de&cid=18002&contactChannelIndex=0&displayAll=true&sourceTaxonomy=Booking2011)

Ou

**Conformément à la réglementation européenne, vous trouverez ci-dessous, les coordonnées de l'organisme français compétent**

Direction générale de l'aviation civile (DGAC)

Direction du transport aérien

Mission du Droit des passagers

Bureau des passagers aériens

50 rue Henry Farman

FR- 75720 Paris cedex 15

**Fax** : +33 1 58.09.38.45 ou par mail : [customer.relations@lufthansa.com](mailto:customer.relations@lufthansa.com)

<http://www.aviation-civile.gouv.fr/>

### **Postal addresses:**

Europe / Germany

Lufthansa German Airlines,

Customer Relations

P.O. Box 710234

60492 Frankfurt, Germany

---

**Vous trouverez une liste des autorités compétentes chargées de veiller aux droits des passagers en cliquant sur le lien suivant:**

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Nous pouvons vous communiquer la procédure à suivre concernant d'autres compagnies aériennes, sur simple demande.

À votre disposition

Le Service Technique Vi « Avion »