



Mars 2020

Formulaire concernant le règlement (CE) n° 1107/2006

1. Veuillez s'il vous plaît remplir un formulaire de manière complète, signez-le et envoyez-le par poste à l'Office fédéral de l'aviation civile, droits des passagers, 3003 Berne ou par courriel à passengerrights@bazl.admin.ch. Les formulaires incomplets ou non signés ne seront pas traités. Merci de bien vouloir joindre au formulaire une copie de votre réservation, de votre pièce d'identité ainsi que de la correspondance avec la compagnie aérienne ou l'aéroport. Prenez note que votre dénonciation ne sera traitée par l'OFAC que si vous êtes auparavant plaint auprès de la compagnie aérienne ou de l'aéroport.
2. L'OFAC ne peut PAS faire valoir vos revendications civiles auprès de la compagnie aérienne ou ses employés, de l'aéroport et/ou de l'agence de voyage. Ces revendications doivent être faites par le biais de procédures civiles ordinaires applicables au cas concerné.
3. Avec votre signature, vous donnez également votre accord au traitement, à l'utilisation et à la sauvegarde de vos données personnelles, ainsi que leur transmission à l'entreprise concernée (aéroports, compagnies aériennes, autres autorités nationales compétentes). L'utilisation de vos données se fait exclusivement dans le cadre du traitement de votre dénonciation.



Paragraphe A – vos données et celles de vos accompagnants

Nom. Prénom: _____

Rue et numéro: _____

Code postal, ville et pays: _____

Téléphone: _____

Adresse mail: _____

Données sur les limitations à la mobilité (facultatif): _____

Aéroport, date du vol, trajet: _____

Autres personnes voyageant avec vous? _____

Nombre: _____

Etiez-vous annoncé en tant que PMR? oui non

Quand vous êtes-vous annoncé? _____ (date)

Auprès de qui vous êtes-vous annoncé?
 Agence de voyage
 Compagnie aérienne
 Aéroport



Paragraphe B – Informations générales sur la dénonciation

Problème rencontré: _____

Quand avez-vous eu ce problème : _____

- lors de la demande d'assistance (réservation)?
- à l'aéroport de départ?
- Pendant l'embarquement?
- à bord ou pendant le vol?
- en quittant l'avion?
- À l'aéroport d'arrivée?

Description de ce qui s'est passé / situation?

Vous êtes-vous déjà adressé à la compagnie aérienne, à l'entité gestionnaire de l'aéroport?

Oui

Non

Prenez note que vous devez d'abord vous adresser à la compagnie aérienne, à l'entité gestionnaire de l'aéroport ou à l'agence de voyage. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue, vous pouvez vous adresser à l'OFAC.

Si oui, quand, comment (par écrit, par téléphone) et de quoi vous êtes-vous plaint ?

Merci de joindre la correspondance.



Paragraphe C – Assistance des compagnies aériennes et des aéroports

Avez-vous annoncé votre besoin d'assistance auprès de la compagnie aérienne, de l'aéroport ou de l'agence de voyage concernée ?

Oui, à la compagnie aérienne Date/heure: _____

Oui, à l'aéroport Date/heure: _____

Oui, à l'agence de voyage Date/heure: _____

J'ai également des revendications financières à faire valoir à l'encontre de l'aéroport / de la compagnie aérienne. Je dois faire valoir ces droits dans le cadre d'une procédure de droit civil. Je suis conscient(e) que l'OFAC n'est **PAS** compétent dans ce domaine. oui

Je suis conscient(e) du fait que, sur la base de ma dénonciation, l'OFAC peut ouvrir une procédure pénale administrative cotre la compagnie aérienne / l'aéroport. oui

Je suis concient(e) de ne pas avoir le statut de partie à la procédure. En conséquence, je serai informé(e) de l'issue de la procédure mais ne recevrai aucune information supplémentaire, ni documents. oui

Je suis conscient(e) que les déclarations que je fais ont valeur de témoignage et peuvent être utilisées dans le cadre de la procédure pénale administrative. Je suis donc tenu(e) de dire la vérité. Je suis prêt(e) à répondre à des questions complémentaires en cours de procédure. oui

Je suis d'accord pour que l'OFAC transmette, **tous mes documents**, à l'autorité nationale compétente lorsqu'il n'est pas lui-même compétent. Après avoir été informé de ce transfert, je dois m'adresser directement à cette autorité nationale compétente car l'OFAC ne reçoit plus aucune information. oui

J'autorise l'OFAC ou l'autorité nationale compétente à avoir accès aux données personnelles me concernant et qui se trouvent en possession du transporteur aérien / de l'aéroport. oui

Je suis d'accord pour que les informations et les données susmentionnées (y compris le présent formulaire) puissent être échangées entre les parties impliquées (par ex. autorités nationales compétentes, compagnies aériennes, aéroports) - **également par voie électronique.** oui

Nom, prénom: _____

Lieu, date: _____

Signature: _____