



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 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.

