

INFO SENIOR



Commission
européenne

Bulletin d'information de la DG HR

JUILLET-SEPTEMBRE 2016

#11

Les obligations liées à votre pension

Pour continuer à recevoir votre pension, vous devez informer l'unité Pensions, renvoyer la déclaration (bis)annuelle, faire preuve d'intégrité et préserver le caractère confidentiel des informations.



Continuer à recevoir votre pension

Une fois que vous avez pris votre retraite, vous devez informer l'unité Pensions (PMO.4) de tout changement dans votre situation personnelle. Vous devez également informer cette unité de tout changement dans votre situation personnelle susceptible d'avoir une incidence sur vos droits à pension, comme par exemple :

- l'octroi d'allocations familiales nationales
- tout changement dans la situation scolaire de vos enfants
- tout changement d'adresse.

En l'absence de communication de ces informations, le PMO se réserve le droit de suspendre le paiement de votre pension et de toute autre allocation. De plus, les personnes à votre charge doivent fournir toutes les preuves écrites demandées par l'unité Pensions.

Déclaration (bis)annuelle

Une fois que vous êtes en retraite, le PMO vérifie votre situation personnelle tous les 2 ans afin de s'assurer que vous remplissez toujours toutes les conditions liées à l'octroi de votre pension d'ancienneté, de votre allocation d'invalidité, de vos allocations familiales ou du coefficient correcteur. Toutefois, si vous avez plus de 80 ans, si vous avez pris votre retraite au titre des mesures de dégageant (2002/2004), si vous êtes bénéficiaire d'une indemnité article 50 ou si vous êtes un membre de la Commission à la retraite, les formulaires à compléter vous sont envoyés chaque année.

Il vous sera demandé

- de compléter une déclaration qui permet à l'unité Pensions de confirmer ou de mettre à jour vos données personnelles
- de faire remplir et signer un **certificat de vie** (par votre médecin traitant, votre notaire, le juge de paix, l'administration communale). Ceci vous permettra de recevoir en temps et en heure vos bulletins de pension mais également d'éviter la suspension éventuelle du paiement de votre pension. En effet, des récents cas d'abus obligent l'unité Pensions à un suivi rigoureux des déclarations de vie afin d'éviter de continuer à payer la pension à des personnes décédées.

Ces formulaires doivent être renvoyés dans un délai d'un mois à compter de la date de votre anniversaire. Si votre numéro de pension se termine par un nombre pair, vous recevez ces formulaires les années paires. S'il se termine par un nombre impair, vous les recevez les années impaires.

Toutefois, vous pouvez à tout moment prévenir votre **gestionnaire pension** de votre changement d'adresse ou autres changements par écrit (email, fax ou courrier postal), en mentionnant votre numéro de pension à chaque correspondance.

Une adresse correcte vous permet aussi de recevoir la revue **VOX de l'AIACE** ainsi que l'**Info Senior** puisque le même fichier d'adresses est utilisé.

Fournir la preuve de votre lieu de résidence

Un coefficient correcteur est appliqué à votre pension en fonction de votre résidence principale, à savoir le pays dans lequel vous avez fixé votre centre d'intérêt stable et durable. Si vous êtes parti à la retraite après 2004, votre lieu de résidence doit être votre lieu d'origine ou votre dernier lieu d'affectation. Le coefficient correcteur varie selon les États membres. En aucun cas le coefficient ne peut être négatif.

La notion de centre d'intérêt recouvre toute une série d'aspects (attaches familiales et sociales, domicile fiscal, intérêts patrimoniaux, activité professionnelle, présence stable et durable, paiement des factures de prestations de services publics – eau, électricité, téléphone fixe, etc.) qui ne correspondent pas toujours au même lieu.

Vous pouvez apporter la preuve de votre lieu de résidence par tous les moyens que vous jugerez utiles, mais le PMO peut réclamer les preuves supplémentaires qu'il estime nécessaires (sans toutefois violer votre droit au respect de la vie privée). En l'absence de preuves satisfaisantes, aucun coefficient correcteur ne sera octroyé.

- i SITE PENSIONS SUR My Intracomm Pensionnés**
- i VOTRE gestionnaire de dossier PENSION DONT LE NOM FIGURE EN HAUT À GAUCHE DE VOTRE BULLETIN DE PENSION.**

Faire preuve d'intégrité et préserver le caractère confidentiel des informations



En votre qualité d'ancien fonctionnaire ou agent temporaire/contractuel, certaines obligations auxquelles vous étiez soumis lorsque vous étiez en service restent d'application, en particulier les devoirs d'honnêteté et de discrétion.

Vous êtes tenu(e) de vous abstenir de toute divulgation non autorisée d'informations portées à votre connaissance dans l'exercice de vos fonctions, à moins que ces informations ne soient déjà accessibles au public. Cela signifie que vous ne pouvez pas accepter de fonctions qui seraient incompatibles avec les intérêts de l'UE une fois que vous avez quitté vos fonctions.

- i PMO CONTACT EN LIGNE : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>**
PMO CONTACT : + 32 (2) 29 97777 (du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30)
- i VOTRE gestionnaire de dossier DONT LE NOM FIGURE EN HAUT À GAUCHE DE VOTRE BULLETIN DE PENSION.**

Transfert des droits à pension acquis avant l'entrée en service

Une demande de transfert de droits à pension peut prendre plusieurs mois, voire plusieurs années, en fonction du régime concerné et il peut arriver que votre dossier ne soit pas finalisé avant votre départ en pension. Cela ne doit pas vous inquiéter outre mesure. Dès que votre demande de transfert sera finalisée, vos droits de pension seront revus et votre pension fera l'objet d'une régularisation rétroactive.



- i POUR TOUTES QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES, N'HÉSITÉS PAS À CONTACTER L'UNITÉ PENSIONS DU PMO VIA LE PORTAIL PMO CONTACT EN LIGNE : <https://ec.europa.eu/pmo/contact/>**

RCAM en ligne : comment obtenir un compte ECAS ?

Vous désirez obtenir l'accès à **RCAM en ligne** pour introduire vos demandes, vérifier vos remboursements ou gérer vos dossiers médicaux depuis la maison 24h/24h via votre PC ? A cette fin, il est nécessaire de disposer d'un compte ECAS. Pour savoir comment procéder, contactez les gestionnaires du RCAM. Ils vous communiqueront toutes les informations utiles. Voici le détail des points de contact disponibles au sein de chaque Bureau Liquidateur :



- i PMO CONTACT EN LIGNE : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>**

Choisir un sous-domaine

Remboursement / Décomptes	Déclarer Revenus/Activité du conjoint	Autorisations Médicales	Prise en charge	Droits d'affiliation / Attestations
Médecine préventive	Frais funéraires	Garde malade	Remboursement spécial art. 77§3	Accident/maladie professionnelle
DG HR SERVICE MEDICAL REMBOURSEMENTS	RCAM en ligne (Support technique)			

- i** **BRUXELLES** : + 32 2 297 68 88 - + 32 2 297 68 89 - PMO 3 - Bureau Science 27 00/05
du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00
- i** **ISPRA** : + 39 0332 78 30 30 - Bâtiment 73 (entrée principale)
du lundi au vendredi de 09h30 à 12h30
- i** **LUXEMBOURG** : + 352 4301 36100 - PMO 5 - Bâtiment Drosbach DRB B1/070
du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00.

Vous avez perdu votre compte ECAS ?

- i** **ENVOYEZ UN EMAIL À** : EC-CENTRAL-HELPDESK@ec.europa.eu

Hospitalisation - Prise en charge



Dans le cadre d'une hospitalisation, si vous bénéficiez d'une **prise en charge** accordée par le RCAM, la facture de l'hôpital sera envoyée directement à votre bureau liquidateur, qui la paiera dans sa totalité.

Néanmoins, une partie de cette facture pourrait rester à votre charge et constitue dès lors une avance. En effet, sauf éventuellement en cas de maladie grave, 15 à 20 % de la facture vous incombe. Le calcul des montants à votre charge tient compte notamment des **plafonds réglementaires** tels que cités dans les "**Dispositions générale d'exécution et la réglementation commune (articles 20 et 21)**".

Cette "avance" sera retenue sur vos remboursements ultérieurs, éventuellement sur votre pension ou sur toute autre somme qui vous serait due par votre Institution.

- i** **PMO CONTACT EN LIGNE** : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>
BRUXELLES : + 32 02 299 77 77 - du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30
ISPRA : + 39 0332 78 57 57 - du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30
LUXEMBOURG : + 352 4301 36100 - du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00

Frais de scolarité exceptionnels



La Commission peut contribuer au remboursement de certains frais de scolarité pour l'enseignement primaire et secondaire des enfants des fonctionnaires et pensionnés qui, pour des raisons pédagogiques impérieuses dûment justifiées, ne peuvent pas être admis à entamer ou poursuivre leurs études dans les écoles européennes.

Avant d'introduire une demande, veuillez vérifier que vous avez déjà épuisé tous vos autres droits en matière d'allocation scolaire et, le cas échéant, en matière d'aide sociale en faveur des personnes handicapées ou dans le cadre de la Caisse maladie.

La date limite pour la présentation des demandes pour l'année scolaire 2015/2016 est le 30 septembre 2016.

- i** **FORMULAIRE À COMPLÉTER SUR My Intracomm**
HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu

Examens et analyses médicales

Le régime commun d'assurance maladie couvre les frais relatifs aux moyens de diagnostic médical, tels que: radiographies, analyses, examens de laboratoire, imagerie médicale, etc.



Certains moyens de diagnostic nécessitent néanmoins une autorisation préalable :

- les analyses pratiquées dans le cadre de la médecine anti-âge, de l'hormonologie multiple, des allergies et intolérances alimentaires, d'examen génétiques en dehors de la recherche d'une affection bien précise
- les techniques nouvelles en matière d'examen, d'analyse et d'imagerie médicale dont les frais ne sont pas éligibles au remboursement dans un au moins un Etat membre de l'UE.

Le cas échéant, attendez de recevoir l'**autorisation** avant de passer les examens prévus.

Les frais sont remboursés à 85% (100% en cas de maladie grave).

La liste des analyses remboursables et non remboursables est publiée sur **MyIntracomm**. Les codes se lisent comme suit :

- code 540 : remboursable
- code 545 + AP : une autorisation préalable est nécessaire
- code 900 : non médical
- code 901 : non fonctionnel
- avis MC : sur avis du médecin-conseil.

- ❗ **PMO CONTACT EN LIGNE** : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>
PMO CONTACT : + 32 (2) 29 97777 (du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30)
RCAM EN LIGNE : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

Assurances complémentaires/accidents

Pour les fonctionnaires et agents et anciens fonctionnaires des Institutions européennes, le remboursement des soins de santé se base idéalement sur quatre piliers :



- Le RCAM (Régime commun d'assurance maladie) : ce régime statutaire donne un remboursement de 85% ou 80% en fonction des prestations considérées (remboursement plus élevé en cas de maladie grave). Il faut malgré tout tenir compte de certains plafonds, de certaines limitations et de l'application du principe de l'excessivité dans certains cas.
- Les assurances complémentaires au RCAM : ces assurances facultatives permettent d'obtenir un remboursement complémentaire à celui du RCAM afin d'atteindre un remboursement total de 100% ou proche de 100%. Ces assurances sont proposées par certaines associations (**AFILIATYS** et **AIACE** – assurances collectives) et par la plupart des syndicats (assurances individuelles).
- L'assurance spécifique accidents – invalidité et décès : l'assurance accident est statutaire, uniquement pour les collègues en activité. **Les retraités, les collègues en invalidité, les conjoints et les enfants** ne bénéficient plus de cette couverture. Cependant, le RCAM couvre les frais médicaux qui résulteraient d'un accident (comme s'il s'agissait d'une maladie, et non à 100% comme pour les actifs). Le RCAM ne versera cependant pas d'indemnité en cas d'invalidité ni en cas de décès suite à un accident. Une assurance spécifique accident est proposée par l'AIACE pour les pensionnés, invalides et conjoints. En plus d'un capital en cas d'invalidité ou de décès, cette assurance rembourse les frais de soins médicaux à 100% s'ils résultent d'un accident.
- Les assurances "assistance" : lors de séjours à l'étranger, il peut être nécessaire de couvrir les soins nécessités en urgence (maladie ou accident), notamment pour organiser et prendre en charge un rapatriement.

- ❗ **SERGE CRUTZEN** : crutzen.serge@gmail.com - + 32 (0) 475 472470
AIACE : AIACE-int@ec.europa.eu - + 32 (0) 2 295 29 60

Assurances complémentaires au RCAM et attentats

A la suite des récents attentats terroristes, le courtier d'assurances CIGNA confirme que :

- l'assurance complémentaire au RCAM Hospi-Safe (Plus) (Allianz Belgium BCVR 8672, Afiliatys) couvre les risques tels que les attentats de Bruxelles ou de Paris
- l'assurance complémentaire au RCAM, Gros risques et Accidents (Allianz Belgium BCVR 8673, AIACE) couvre les risques tels que les attentats de Bruxelles ou de Paris
- l'assurance complémentaire au RCAM, Gros risques sans Accidents (Allianz Belgium BCVR 8673, AIACE) ne couvre pas de tels risques
- l'assurance spécifique "Accidents" (Cigna Life Company for Europe s.a. n° 719.757.143, AIACE) couvre également de tels risques (bien que la police stipule que sont exclus les accidents résultant d'une guerre ou faits de même nature).



i www.eurprivileges.com
CIGNA : + 32 (0)3 217 65 76

AFILIATYS, Affinity club des institutions européennes



AFILIATYS est une organisation apolitique et interinstitutionnelle au service de quelque 55.000 fonctionnaires et agents, actifs et retraités. Successeur de l'UPFE, l'ASBL poursuit des objectifs d'intégration, culturels, sociaux et caritatifs. Les membres sont destinataires de la Newsletter qui reprend les offres et avantages proposés. Pensez donc à communiquer votre nouvelle adresse email.

AFILIATYS a pu négocier des partenariats spécifiques pour ses membres retraités, notamment auprès de plusieurs groupes automobiles (conditions équivalentes aux prix diplomatiques). Des tarifs spéciaux peuvent également être obtenus sur les billets d'avion, la location de voiture, la téléphonie, etc. Ces "deals" sont surtout concentrés à Bruxelles, Luxembourg et bientôt Ispra.

AFILIATYS a conclu un accord avec l'association SFPE pour l'envoi de sa Newsletter et la mise en place d'une permanence. L'association est à la disposition des pensionnés pour toutes questions ou suggestions.

i www.afiliatys.eu
29, rue de la Science 2/24 - 1049 Bruxelles - **02/298 50 00**
Permanence les mardis/jeudis de 9h à 15h (ces plages horaires seront étendues en septembre 2016)
SECRETARIAT@AFILIATYS.EU - **EC-afiliatys@ec.europa.eu**

Rejoignez vos anciens collègues sur le forum YAMMER !



Yammer After EC est une plateforme sociale interne de discussion et d'échange d'informations réservée aux pensionnés des institutions européennes.

Yammer After EC vous permet de rester en contact avec vos anciens collègues. Vous pouvez parcourir la liste des membres pour retrouver des personnes que vous avez perdues de vue et les contacter directement en leur laissant un message privé.

Yammer After EC facilite la circulation des idées et organise les échanges sous forme de "groupes d'intérêt" auxquels vous choisissez d'adhérer ou non. Créez-en un, participez à la discussion et sollicitez l'avis des autres.

Atout majeur : on peut s'y connecter depuis n'importe quel ordinateur et même depuis son téléphone ou sa tablette. Pour vous connecter, entrez uniquement votre adresse email PRIVEE.

Rejoignez Yammer After EC!

i www.yammer.com/afterec



Un nouveau site pour l'AIACE Internationale

L'Association internationale des anciens de l'Union européenne (AIACE) vous invite à découvrir son nouveau site Internet : www.aiace-europa.eu

Si l'adresse est inchangée, le contenu et la présentation ont été renouvelés. Sur ce site, vous trouverez la présentation de l'Association, sa structure, ses objectifs et les services proposés à ses membres. Vous pouvez également consulter le calendrier des activités ainsi qu'une galerie

de photos d'événements qui ont eu lieu.

Les publications de l'AIACE sont disponibles sur le site, et notamment le périodique VOX diffusé à plus de 20.000 exemplaires. Le site contient également des liens utiles vers les helpdesks, le réseau Yammer After EC ou My Intracomm. Vous pouvez vous inscrire pour recevoir par e-mail des newsletters. Le site AIACE Internationale fournit des informations sur les 15 sections nationales, avec leur site Internet, leur helpdesk et les points de contact.

Bonne navigation !

Assises 2016 et 2017

L'AIACE a tenu ses Assises 2016 fin mai à Trieste. Cette ville a un caractère symbolique européen en raison de son histoire et des vicissitudes qu'elle a connues au fil du temps. C'est aujourd'hui une ville moderne qui joue aussi un rôle de métropole régionale. L'Assemblée générale annuelle, cœur des Assises, de même que les ateliers thématiques, ont été productifs et vivement appréciés par les participants. Les Assises 2017 se tiendront à Maastricht du 28 mai au 1er juin à l'occasion du 25ième anniversaire de la signature du Traité de Maastricht.

i www.aiace-europa.eu
AIACE-int@ec.europa.eu

Résolution de conflits dans le marché intérieur : contactez SOLVIT



Le **réseau SOLVIT** permet de résoudre les conflits liés à une mauvaise application des règles du marché intérieur par une administration publique. Les citoyens et les entreprises peuvent ainsi trouver une réponse

rapide, gratuite et efficace à leurs problèmes sans avoir recours aux tribunaux.

A titre d'exemple, SOLVIT peut trouver une solution aux problèmes transfrontaliers dans l'UE en matière de travail, de reconnaissance des titres universitaires, d'immatriculation de voiture, de fourniture des biens et des services. Les 28 centres SOLVIT font partie des administrations publiques du pays membre dans lequel ils siègent. Ils sont interconnectés grâce à une base de données créée avec un haut niveau de transparence, ce qui permet de surveiller la performance et les résultats du réseau. Depuis 2003, les organisations représentant les consommateurs ou les entreprises ont la possibilité de soumettre leurs cas en ligne.

Ce réseau de résolution de conflits, à caractère gratuit, suit une approche informelle et orientée vers le client. Lorsqu'un des centres SOLVIT estime que la plainte d'un consommateur ou d'une entreprise est fondée, il l'accepte et la renvoie au centre SOLVIT du pays où le problème s'est posé. Une solution peut alors être apportée à l'affaire dans un délai de dix semaines.

Les solutions proposées ne sont pas contraignantes. Si le client considère la proposition inacceptable, il peut demander de résoudre le conflit par la voie judiciaire. L'Etat membre concerné a la responsabilité de la résolution du conflit. Si l'Etat membre ne réagit pas, la Commission se réserve le droit d'entamer des poursuites.

i **SOURCE : EUR-Lex**

En finir avec l'apostille



Le Parlement européen a adopté le 9 juin 2016 un règlement visant à réduire les coûts et formalités auxquels font face les citoyens qui doivent présenter un document public dans un autre pays de l'UE. Actuellement, les citoyens qui se rendent ou vivent dans un autre pays de l'UE doivent obtenir un "timbre" ou "apostille" pour prouver l'authenticité de leurs documents publics. En vertu de ce nouveau règlement, ils n'auront plus à obtenir ce timbre ni à se plier aux formalités administratives y affé-

rentes quand ils présenteront aux autorités d'un Etat membre de l'UE un document public délivré dans un autre Etat membre. Le règlement ne traite que de l'authenticité de documents publics, de sorte que les Etats membres continueront d'appliquer leurs règles nationales en ce qui concerne la reconnaissance du contenu et des effets d'un document public délivré dans un autre pays de l'UE.

Le nouveau règlement mettra fin à un certain nombre de procédures bureaucratiques :

- les documents publics (certificats de naissance, de mariage, de décès, ...) délivrés dans un pays de l'UE ne devront plus être revêtus d'un timbre d'authentification (apostille) pour être acceptés comme authentiques dans un autre Etat membre
- le règlement supprime également l'obligation, pour les citoyens, de produire dans tous les cas une copie et une traduction certifiées conformes de leurs documents publics ; pour éviter de devoir faire traduire leurs documents publics, les citoyens peuvent également y joindre, comme aide à la traduction, un formulaire type multilingue, dont il existe une version dans chaque langue de l'UE.

Les Etats membres disposent d'un délai de deux ans et demi à compter de la date d'entrée en vigueur du règlement pour adopter toutes les mesures nécessaires qui permettront la bonne application de celui-ci à la fin de cette période.

i SOURCE : Europa

Notre Europe – Institut Jacques Delors



L'Institut Jacques Delors est le "think tank" européen fondé par Jacques Delors en 1996 sous le nom de "**Notre Europe**", après la fin de sa présidence de la Commission européenne. Son objectif est de produire des analyses et des propositions destinées aux décideurs européens et à un public plus large, ainsi que de contribuer aux débats relatifs à l'UE. Il diffuse de nombreuses publications,

organise des séminaires et conférences partout en Europe et intervient régulièrement dans les médias européens.

Les travaux de l'Institut s'inspirent des actions et des orientations promues par Jacques Delors et traduisent les grands principes énoncés par sa Charte. Ils sont mis en œuvre à partir de trois axes principaux : "Union européenne et citoyens" couvre les enjeux politiques, institutionnels et civiques, "Compétition, coopération, solidarité" traite des enjeux économiques, sociaux et territoriaux, "Actions extérieures européennes" regroupe les travaux à dimension internationale.

Toutes les activités de l'Institut Jacques Delors sont accessibles gratuitement, en français et en anglais sur le site et via les réseaux sociaux. Il agit en toute indépendance vis-à-vis des pouvoirs politiques et des intérêts économiques.

i <http://www.institutdelors.eu>
info@delorsinstitute.eu

Droits des passagers aériens

Acheter votre billet

Lors d'une réservation en ligne, le prix total d'un billet – incluant tous les éléments obligatoires, comme les taxes et les suppléments – doit être indiqué dès le départ, afin de vous permettre de comparer les prix et de faire votre choix à partir d'informations fiables. Outre le prix final, le site doit au moins indiquer clairement les informations suivantes : le tarif du vol, les taxes, les redevances prélevées par les aéroports, les autres redevances, suppléments ou droits, tels que ceux liés à la sécurité ou au carburant. Le site doit clairement signaler quels sont les suppléments facultatifs, et préciser qu'ils requièrent le consentement explicite de l'utilisateur.



Compagnies aériennes interdites dans l'UE

Toutes les compagnies aériennes assurant des vols à destination ou au départ de l'UE (les 28 Etats membres + l'Islande, la Norvège et la Suisse) doivent respecter un certain nombre de normes de sécurité. Certaines compagnies opèrent dans des conditions qui ne satisfont pas aux niveaux européens de sécurité et peuvent donc être :

- soit interdites de vol dans tout l'espace aérien européen
- soit autorisées à voler uniquement dans certaines conditions spécifiques.

Consultez la liste des [compagnies aériennes interdites dans l'UE](#) sur le site Europa.

Indemnisation

Si on vous refuse l'accès à bord, si votre vol est annulé ou s'il arrive avec plus de trois heures de retard à la destination finale indiquée sur votre billet, vous avez droit à une indemnisation selon la distance du vol :

- dans l'UE : 250 € jusqu'à 1.500 km – 400 € plus de 1.500 km
- entre un aéroport dans l'UE et un aéroport situé hors de l'UE : 250 € jusqu'à 1.500 km – 400 € de 1.500 à 3.500 km – 600 € plus de 3.500 km.

Si le transporteur vous propose un autre vol à un horaire similaire, l'indemnisation peut être réduite de moitié.

En cas de vol annulé, vous ne serez pas indemnisé :

- si l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles (conditions climatiques, attentat, ...)
- si vous avez été informé de l'annulation deux semaines avant la date du vol
- si on vous a proposé un autre vol pour le même itinéraire, à un horaire similaire.

En cas d'annulation due à des circonstances exceptionnelles, la compagnie n'est pas tenue d'offrir une indemnisation. Toutefois, elle doit vous proposer l'une des solutions suivantes :

- le remboursement du billet (la totalité ou uniquement la partie du trajet non effectuée)
- le réacheminement vers votre destination finale dès que possible
- une nouvelle réservation à une date de votre choix.

Pour se faire rembourser ou indemniser, adressez un "[formulaire de plainte européen relatif aux droits des passagers aériens](#)" à la compagnie aérienne. N'oubliez pas d'en garder une copie.

Bagages perdus ou endommagés

Si vos bagages enregistrés sont perdus, endommagés ou retardés, la compagnie peut être tenue de vous verser une indemnisation, pour un montant maximum de 1.220 € (sauf si le dégât est dû à un défaut du bagage). Pour les bagages à main, le transporteur n'est responsable que des dégâts qui lui sont imputables.

Vous devez présenter votre réclamation dans les sept jours suivant la réception des bagages (ou 21 jours si vos bagages ont été retardés). Si vous souhaitez engager d'autres poursuites, vous devez le faire dans les deux ans à partir de la date de réception des bagages. Si vous voyagez avec des objets de valeur, le mieux est de souscrire une assurance de voyage privée.

i Règlement (CE) 261/2004 RELATIF AUX DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS
SOURCE : L'Europe est à vous