

A -

Allotement : Quantité de sièges attribués par contrat par une compagnie à un voyageur producteur de voyages.

Animaux domestiques : Lorsqu'ils ne pèsent pas plus de 5 kg, ils peuvent rester normalement en cabine transportés dans un panier. Plus gros, ils voyagent en soute dans des boîtes conditionnées. La plupart du temps les animaux sont soumis à un tarif spécifique. Malgré tout, ils ne sont pas systématiquement acceptés par tous les transporteurs.

Annulation du vol par la compagnie : Dans tous les cas, le passager peut obtenir le remboursement intégral ou partiel de son billet (à voir quand même en charter les conditions particulières de vente incluses dans le contrat).

Appareils électroniques : Pour des raisons de sécurité (brouillage des systèmes de navigation), l'utilisation de baladeurs, magnétophones etc est interdite lors du décollage et de l'atterrissage. En vol, il convient de se conformer aux instructions du personnel de cabine.

Assurances et assistances : Légalement, aucune n'est obligatoire lors de l'achat d'un vol sec. Plusieurs catégories

- Assurance annulation : permet d'être remboursé (moins une franchise et les frais généraux) en cas de renoncement à son voyage, décès, maladie, ou autres événements.
- Assurance multirisques : comprend l'assurance annulation, assistance rapatriement, bagages, frais de recherche et responsabilité civile : remboursement ou intervention en cas de problèmes une fois sur place.

B -

Bagages cabine : Théoriquement un seul bagage accepté dont les dimensions cumulées ne doivent pas excéder 115 cm et 7 kg. Au delà, la compagnie est en droit d'exiger le dépôt en soute.

Bagages en soute : Le poids normalement autorisé est de 20 kg par personne (15 sur les charters, 30 ou 40 en classe affaires ou en Première). Pour le surplus, le coût du kilo supplémentaire varie de 20 à 56 euros du kilo. Le tarif bébé ne donne pas droit à cette franchise bagage. Un autre système, le " Piece concept " (système au nombre de bagages 2 maxi de 23 kg chacun), est en vigueur notamment sur la plupart des pays des amériques.

Bagages perdus : En cas de perte définitive (10 % des cas), les bagages sont remboursés par le transporteur sur la base de 20 US \$/kg. Dans la pratique, il est impératif de signaler immédiatement la perte auprès du service bagages du transporteur ou de l'aéroport afin de remplir un imprimé spécial qui permettra d'entreprendre les recherches et servira à la réclamation.

Billet électronique : Il devient de plus en plus la règle. Le billet d'avion électronique est un billet virtuel ; il est enregistré dans le système informatique des compagnies aériennes. La personnalisation du billet est assurée par le N° du passeport et/ou la référence de la CB qui a servi au règlement. Attention donc si vous changez de passeport ou de CB entre la réservation et l'émission du billet.

Billet open : Billet pour lequel on peut fixer librement sa date retour dans la limite de sa validité. Attention ces billets sont excessivement chers. Souvent il vaut mieux prévoir une date retour et la modifier malgré quelques pénalités.

Billet panachable : Même chose que "open jaw". Permet d'arriver dans une ville et de repartir d'une autre, pas forcément d'ailleurs du même pays.

Billet perdu ou volé : On doit acheter un nouveau billet. En vol régulier plein tarif, l'initial ne sera remboursé que lorsque la compagnie aura la certitude que celui-ci n'a pas été utilisé, soit jusqu'à 1 an après la date d'émission. Par contre en charter et pour beaucoup de vols réguliers négociés il n'y aura pas de remboursement possible.

C -

Caractéristiques de vol : En vols réguliers, n'importe quelle agence peut à tout moment vous indiquer les caractéristiques de vol (aéroports, durées, escales etc), contrairement aux charters pour lesquels il faut parfois attendre le dernier moment.

Carte d'embarquement (Boarding pass) : document remis une fois l'enregistrement terminé. Y est notamment mentionné le numéro de la porte d'embarquement, l'heure limite d'embarquement et son numéro de siège à bord.

Charter : Avion affrété plus ou moins ponctuellement par un voyageur. Contrairement aux vols réguliers, les (vrais) charters ne sont pas programmés à l'avance, d'où des départs parfois à des heures un peu particulières. Les billets charters sont généralement soumis à des conditions d'utilisation souvent pour le moins restrictives (validités 7 ou 15 jours maxi, pas de réductions enfants, dates non modifiables...). Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les tarifs ne sont plus systématiquement moins chers qu'en vols réguliers, notamment en période de pointe.

Classes : A la base 3 classes distinctes dans les avions :

F : Première ou First

C : Club ou Business

Y : Economique ou Touriste

Toutefois selon les compagnies, les vols ou les appareils il peut n'y avoir aussi bien qu'une seule classe (notamment sur les appareils de petite capacité ou en charter)

Code-share : En français "partage de code". C'est un arrangement commercial de plus en plus pratiqué par les compagnies afin de mieux se positionner sur les marchés. Cela veut dire qu'il y a un partage des dessertes entre deux compagnies pour une même liaison. On pourra donc acheter un billet avec la compagnie X et voler avec la compagnie Y. Un inconvénient possible pour le passager dès lors que le service à bord n'est pas de même qualité entre les deux transporteurs.

Commandant de bord : Il est le seul maître à bord et a autorité sur toutes les personnes embarquées. La loi l'autorise d'ailleurs à débarquer tout passager, animal ou cargaison pouvant présenter un danger pour la sécurité ou le bon ordre à bord.

Compagnies aériennes : A distinguer, les compagnies régulières et les non régulières. Les premières ont pour vocation d'exploiter des lignes passagers ou fret de manières continues alors que les secondes travaillent en "ponctuel" comme les compagnies charters ou d'aviation d'affaires.

Conditions de vente : Très variables selon les compagnies. Le plus important demeure de bien regarder quelles sont les conditions d'annulation et de modification du billet.

Convention de Varsovie : Détails au dos de chaque billet. Concerne la responsabilité des transporteurs. Il est stipulé qu'une compagnie est présumée responsable en cas de dommages sur les biens et personnes transportés. Cette responsabilité ne peut être levée que s'il est apporté la preuve que celle-ci a pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il était impossible de les prendre.

Convocation : En haute saison prévoir jusqu'à 3 heures avant le départ.

Correspondance : Changement d'appareil et parfois de compagnie (voire même d'aéroport) dans une ville intermédiaire entre celle de départ et d'arrivée. En fait une correspondance implique une liaison sous deux numéros de vols différents.

Coupons : Terme désignant les trajets inclus dans un forfait aérien.

D -

Devises : Même si le montant des devises que l'on peut emporter ou rapporter d'un voyage n'est pas limité, les douanes françaises obligent d'établir une déclaration pour toute somme au moins égale à 7 500 €. Quant aux devises à emporter, il est conseillé de se munir à la fois de sa carte de crédit et de liquide en petites coupures. Dans nombre de pays, il est conseillé de prévoir ses devises en \$ US (USD).

Documents de voyage : Il est possible de se déplacer à l'intérieur du territoire national avec un simple permis de conduire ou un livret de famille. Bien entendu, pour l'étranger et les Dom-Tom la carte d'identité ou le passeport, avec selon les destinations un visa, sont nécessaires. Pour quelques pays, des vaccins sont également obligatoires (fièvre jaune, hépatites etc); chaque vaccination effectuée étant répertoriée sur un carnet de vaccination. La compagnie est en droit de refuser l'embarquement à tout passager n'étant pas en possession des documents de voyage appropriés à son déplacement. En effet, outre le fait qu'elle soit tenue responsable, elle devrait supporter en plus le coût du rapatriement (dont elle pourrait demander le remboursement au passager).

Domages : C'est la mauvaise exécution d'un élément du contrat de transport se traduisant par un préjudice pour l'usager. La plupart du temps le règlement s'effectue par un accord à l'amiable avec la compagnie. Pour les cas graves, par contre, le différend ne peut souvent être réglé que par une procédure judiciaire longue et coûteuse. Dans ce cas, c'est au plaignant de faire la preuve du préjudice.

Douanes : Franchises autorisées pour les personnes de plus de 17 ans (hors Union Européenne) :

- Vin : 2 l et

soit alcool de moins de 22 degrés : 2 l

soit alcool de plus de 22 degrés : 1 l

- Tabac : 200 cigarettes ou 50 cigares ou 250 g de tabac

- Parfum (1 bouteille), café, thé : 50 g, 500 g, 100 g

- Autres marchandises : 200 € pour les plus de 15 ans et 100 € pour les plus jeunes.

Quant à la possession de contrefaçons, y compris pour un usage personnel, elle est désormais punie par une Loi (confiscation, amendes, poursuites).

Duty free shops : Boutiques sous douane des aéroports où l'on peut acheter au départ (vers l'étranger et les Tom depuis la France) divers produits hors taxes. Intérêt variable selon les aéroports et les pays. Deux duty reconnus mondialement : Amsterdam et surtout Dubaï. Depuis 1999 il n'a plus de duty pour les vols intra-communautaires même si parfois certaines tarifications spéciales peuvent cependant s'appliquer.

E -

Embarquement : Une fois terminées les formalités d'enregistrement auprès de la compagnie, on doit se diriger vers la salle d'embarquement. Le numéro de celle-ci figure sur la carte du même nom remise lors de l'enregistrement. Pour embarquer, on doit alors passer les contrôles (douane, sécurité) muni de cette carte et des documents de voyage nécessaires. Pour les vols internationaux, les passagers ont ensuite accès à la zone d'achats hors taxes. Une fois en salle d'embarquement, on doit présenter sa carte d'accès à bord au personnel de la compagnie avant de monter dans l'appareil et s'installer à la place indiquée sur celle-ci.

Enfants et bébés : N'occupant généralement pas de siège, les bébés (moins de 2 ans) paient le plus souvent 10 % du prix adulte. Quant aux enfants (moins de 12 ans), ils paient la plupart du temps entre 67 % et 75 % du prix adulte. Entre 4 et 12 ans, ils peuvent aussi voyager seuls ils sont alors pris en charge par le personnel de cabine.

Enregistrement : C'est l'opération qui consiste, sur présentation du billet et de sa pièce d'identité au comptoir de la compagnie, à valider le passage et le dépôt des bagages en soute.

Escales : Seuls les vols non-stop sont sans escales. Les autres, y compris les directs, comportent toujours des escales techniques et/ou commerciales. Pour ces dernières la compagnie embarque et

débarque des passagers. Si le vol est direct (même numéro de vol) il n'y aura pas de changement de compagnie même s'il peut y avoir parfois changement d'appareil. A l'occasion, les passagers peuvent être amenés à séjourner (rarement plus de deux heures) en salle de transit de l'aéroport lors de l'escale.

Étiquettes bagages : Nécessaires pour rechercher ses bagages sur le tapis de livraison ou en cas de perte de ceux-ci. Par précaution, on peut utiliser deux étiquettes avec ses coordonnées (y compris sur place à aller), l'une à l'intérieur et l'autre à l'extérieur de chaque bagage. Une autre étiquette indiquant par codes les aéroports concernés par le voyage est également apposée par le personnel d'enregistrement sur tous les bagages en soute. Mieux vaut alors retirer celles d'un voyage précédent afin d'éviter les erreurs d'aiguillage.

F -

Franchise bagages : Poids et/ou quantité de bagages transportés gratuitement. Deux systèmes existent : le système au kilo (en général 20 kg) ou le Piece concept (système au nombre de bagages 2 maxi de 23 kg chacun). Un bagage ne doit pas peser plus de 32 kg (réglementation des bagagistes des aéroports).

Fumeurs : Tous les transporteurs sont résolument anti-fumée. En long-courrier, des pastilles à la nicotine sont heureusement disponibles pour les fumeurs chez certaines compagnies.

G -

GDS : Global Distribution System. Ce sont les systèmes mondiaux de réservation (aérien, transports terrestres mais aussi hôtels...) à l'initiative de compagnies aériennes. Le plus connu et le plus utilisé en France est AMADEUS dont Air France est l'un des fondateurs.

H -

H.L.E. ou Heure Limite d'Enregistrement : Très variable selon les aéroports, les destinations, les compagnies aériennes et les types de billets : généralement de 20 mn à 1 heure avant le décollage. Passé ce délai, le transporteur a le droit de refuser l'embarquement du passager.

Horaires : Tous les horaires de départ et d'arrivée sont mentionnés sur le billet. Par contre, les guides horaires publiés par la plupart des transporteurs, aéroports ou serveur Internet n'ont qu'une valeur indicative. En tout état de cause, une modification d'horaires intervenant après achat du billet sera toujours précisée par courrier ou téléphone par le service réservation de Tirawa. Par précaution, on peut aussi appeler pour confirmation de l'horaire la veille du départ.

Hub : Ou "plaque tournante". Base d'une compagnie dont l'un des buts est de regrouper les passagers et d'assurer leur correspondance vers leur destination finale. En anglais hub est le moyeu d'une roue ce qui éclaire totalement le fonctionnement. Le hub Air France est à Roissy.

I -

I.A.T.A. : En français "Association Internationale du Transport Aérien". Regroupe et réglemente presque toutes les compagnies du monde (environ 358).

Indemnisation (auprès des compagnies) : D'après la Loi, on peut obtenir une indemnisation (limitée à certains plafonds) auprès de son transporteur en cas de dommages matériels, perte ou retard conséquent des bagages, retards aériens et dommages corporels des passagers. Souscrire certaines assurances complémentaires permet d'accroître le montant de ces indemnités. (voir http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm).

L -

Liste d'attente : Il arrive parfois que la compagnie ne puisse confirmer une place sur un vol en raison des réservations déjà effectuées par d'autres clients. Si l'on souhaite quand même partir sur ce vol, on se retrouve alors inscrit en liste d'attente, on doit attendre qu'une place se libère afin de pouvoir émettre le billet.

Litiges : En cas d'annulation ou de retard du vol, de pertes ou de bagages endommagés etc, on peut obtenir réparation. Il faut alors adresser par écrit une réclamation à la compagnie.

Long-courrier (également moyen ou court-courrier) : Liaison longue distance, en gros plus de 4 heures de vol (moyen-courrier de 1 à 4 heures et court-courrier moins d'une heure).

Low-cost : Compagnies à "bas coûts" qui pour réduire leurs frais et proposer les tarifs les plus compétitifs utilisent des aéroports secondaires proches des grandes agglomérations et n'offrent qu'un service minimum ou payant à bord des appareils. Attention si le prix du billet est attractif, sur le montant total du déplacement cela revient parfois plus cher si l'on ajoute le taxi, et les frais divers...).

N -

No-show : Se dit d'un passager qui ne s'est pas présenté à l'embarquement. Sans assurance, impossible de demander le remboursement du billet.

Non endossable, non reroutable : Mentions souvent marquées sur un billet indiquant qu'il n'est pas utilisable sur une autre compagnie et qu'aucun changement d'itinéraire n'est possible.

O -

Open jaw : Ou "billet panachable ". Permet d'arriver dans une ville et de repartir d'une autre, pas forcément d'ailleurs du même pays.

P -

Pass aérien : Forfait permettant plusieurs déplacements (en nombre plus ou moins limité selon le cas) dans un ou plusieurs pays. Attention il faut réserver ses vols en France avant de partir et ils sont souvent attractifs si l'on utilise la même compagnie.

Passeport : Hormis pour l'Union Européenne, plus quelques pays européens proches, et dans le cas de voyages organisés à destination de pays touristiques (Turquie, Grèce, etc) pour lesquels la carte d'identité ou un passeport périmé depuis moins de 5 ans est suffisant, un passeport en cours de validité est nécessaire. Certains pays exigent même que cette validité soit effective 6 mois après la date d'entrée ou de sortie de leur territoire. Les enfants de moins de 15 ans peuvent figurer sur le passeport de leurs parents.

Pax : Terme employé par les professionnels du tourisme pour désigner un passager ou un client.

Pénalités : Somme à payer ou retenue en cas de modification, d'annulation, de remboursement de billet non utilisé, perdu ou volé. Minimum de 80 euros/pers/changement et réajustement tarifaire possible selon les nouvelles disponibilités.

Prestations à bord : Selon les compagnies, les vols et la classe dans laquelle on voyage sont offerts gratuitement à bord diverses prestations : repas, boissons, journaux, etc. Toutefois, en classe Eco, certaines choses telles les boissons alcoolisées peuvent parfois être payantes. On peut également

bénéficiaire pour la plupart des liaisons régulières long-courrier de repas spéciaux (végétarien, sans sel, etc) si l'on en fait la demande lors de la réservation ou au plus tard 24 heures avant le départ. En long ou moyen-courrier des programmes TV, films, musique sont également à disposition des passagers, tout comme de plus en plus le téléphone, le web ou le fax.

Programme de fidélisation : Proposé par une compagnie, c'est un système permettant aux passagers empruntant ses lignes régulièrement (ou celles de compagnies associées) d'accumuler des "miles" afin de bénéficier ensuite de billets gratuits ou d'avantages divers (plus de kgs autorisés en soute par exemple ou surclassement) à demander directement auprès de la compagnie.

R -

Reconfirmation : Il est en principe obligatoire de reconfirmer auprès du transporteur son vol retour dans les 72 heures avant le décollage sous peine de voir, le cas échéant, annuler sa réservation.

Refus d'embarquement : Si le motif est lié à la pratique du surbooking, la compagnie est tenue, en vol régulier, de verser des compensations. Par contre si le refus repose sur le non-respect de l'heure limite d'enregistrement, un comportement incorrect, la non reconfirmation ou toutes autres raisons légitimes, il ne peut pas avoir dédommagement.

Remboursement : Les billets à tarif réduit ou promotionnels sont généralement soumis à des conditions particulières de remboursement, et ne sont d'ailleurs remboursables que si l'on a souscrit une assurance annulation. Pour ce qui est des charters, là aussi, le remboursement complet ou partiel ne peut être obtenu que si l'on a souscrit un contrat d'assurance incluant le motif de l'annulation. Ne pas oublier que la déclaration de sinistre est à faire auprès de l'assurance dans les 24 heures suivants l'événement.

Réservation ou Résa. : Place effective sur un vol déterminé (jour, date, numéro de vol) à partir du moment où le billet est payé.

Retards aériens : Les raisons : augmentation du trafic, aéroports, espace et contrôle aériens saturés, intervenants multiples, priorités militaires, problèmes météo, retards des voyageurs lors des correspondances, départs en masse à certaines dates, rotations multiples d'un même appareil le même jour, etc. Bref, il est assez fréquent qu'un avion décolle avec 10 ou 15 minutes de retard, mais puisse le rattraper pendant le vol.

Routing : Itinéraire emprunté par les avions. Il est essentiellement fonction des compagnies, des jours de vol, du type d'appareil ou même de la saison.

S -

Sécurité : Désigne les mesures prises à bord des appareils ou pendant le vol. Le personnel cabine se doit d'exposer avant le décollage les mesures prévues en la matière : usage des ceintures, gilets de sauvetage, masques à oxygène, sorties de secours. Ces mêmes conseils sont reproduits sur un feuillet disponible en face de chaque siège. Selon le déroulement du vol, certaines précautions peuvent être demandées aux passagers; la plus courante étant de garder attachée sa ceinture de sécurité.

Stop-over : Possibilité d'arrêt pendant plus de 24 heures à une escale de sa destination finale. A prévoir à la réservation (généralement des frais sont perçus).

Surbooking : Vente de plus de places qu'il n'y a dans l'avion. Les passagers en surnombre sont embarqués sur un autre vol. C'est une pratique couramment employée par les compagnies aériennes afin d'optimiser au mieux le remplissage de l'avion. Pour diminuer les risques, mieux vaut donc arriver à l'heure à sa convocation. Lors de surbook, le voyageur lésé a droit à un dédommagement.

Sûreté : La sûreté concerne la prévention des actes terroristes avec notamment le contrôle des

bagages effectué avant l'arrivée en salle d'embarquement. Tous les bagages à mains doivent passer dans un appareil de contrôle électronique; leur contenu étant visualisé sur écran. Chaque passager doit également passer sous un portique de détection. Quant aux bagages laissés sans surveillance ou abandonnés, ils peuvent à tout moment être détruits, sans possibilité d'indemnisation pour leur propriétaire.

T -

Tarifs aériens : L'époque étant à la concurrence et à la déréglementation, ceux-ci peuvent parfois rapidement fluctuer pour un même billet sur une même desserte. En vols réguliers, en plus des pleins tarifs, on trouve bien sûr des tarifs négociés pour toutes ces classes. Selon la classe de transport (éco, affaires ou première) les services à bord et commodités sont différents.

Taxe d'aéroport : A acquitter à l'enregistrement des bagages lorsqu'on quitte un aéroport. Montant très variable selon les endroits et les compagnies. En général la somme à déboursier peut déjà être incluse dans le prix du billet, mais certains aéroports font payer une taxe pour sortir du pays (Népal, Pérou, Equateur...).

Téléphone : De plus en plus répandu à bord des appareils. Comptez environ de 3 à 7 € la minute selon la destination, les transporteurs et les systèmes d'appels utilisés. A cela s'ajoute une taxe d'appel d'environ 2 €. Le tout est payable uniquement par carte de crédit. Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de téléphones portables personnels est rigoureusement interdite à bord.

Transit : Période ou zone réservée aux passagers devant changer d'appareil lors d'une escale d'un vol direct.

U -

Urgences : Pour motifs graves, le commandant de bord est seul habilité à prendre toutes mesures susceptibles de sauvegarder la sécurité d'un ou de l'ensemble des passagers : retour à l'aéroport de départ, atterrissage d'urgence, déroutement, etc.

V -

Validité des billets : C'est l'un des principaux critères justifiant les différences de prix pour une même classe auprès d'une même compagnie. En général, plus la validité est longue, plus c'est cher.

Vol direct : Vol effectué sur le même numéro de vol d'une même compagnie, mais avec des escales techniques et/ou commerciales pouvant d'ailleurs parfois impliquer un changement d'appareil.

Vol non-stop : Vol effectué sans arrêts.

Vol régulier : Liaison effectuée par une compagnie régulière et programmée à l'avance.

Vol sec : Billet vendu seul sans prestation terrestre.

Voucher : bon d'échange d'une prestation remis par le voyageur

Voyagiste ou tour-opérateur : En matière d'aérien, il négocie les prix ou affrète les avions. A l'opposé, l'agence de voyages n'effectue que des ventes et perçoit une commission (de plus en plus minime voire inexistante).

Y -

Yield management : organisation de la productivité. C'est le calcul de rentabilité d'un vol par la compagnie. C'est une moyenne entre l'offre et la demande expliquant la variation permanente des tarifs.

Z -

Zones : Différentes zones existent dans un aéroport : la "zone des départs" où s'effectuent les formalités d'enregistrement, la "zone réservée" accessible uniquement aux passagers embarquant ou débarquant et qui inclut la "zone sous douane" où se situent les boutiques hors taxes et les salles d'embarquement, la "zone de livraison des bagages", la "zone des arrivées" où peuvent attendre les personnes venues accueillir des passagers.