

Informations importantes concernant les vols

Les horaires de vos vols et le numéro de référence de la compagnie aérienne sont indiqués dans votre programme de voyage. Planifiez le temps qu'il vous faut pour vous rendre de votre domicile jusqu'à l'aéroport afin de vous présenter à l'heure au Check-In, en tenant compte du temps d'attente.

Concernant l'heure limite de présentation aux aéroports, Check-In, etc. différentes réglementations s'appliquent en fonction de l'aéroport, de la compagnie aérienne ou du trajet à parcourir. Vous trouverez tous les renseignements utiles sur les thèmes suivants, sur le site web de la compagnie aérienne respective ou de l'aéroport concerné:

- Heure de présentation
- Check-In
- Bagages
- Parking à l'aéroport
- Arrivée en transports publics
- Sécurité et douane
- Retard des vols
- Animal domestique, etc.

Check-In

Respectez l'heure d'embarquement (Boarding Time) indiquée sur votre carte d'embarquement (Boarding Pass) en tenant compte de la distance à parcourir et du temps nécessaire pour franchir le contrôle des passeports, des bagages à main et de sécurité pour arriver à la porte d'embarquement (Gate).

Online Check-In:

De nombreuses compagnies aériennes offrent la possibilité d'effectuer l'enregistrement en ligne par le biais d'un site web 24 heures à 60 minutes avant le départ. Choisissez votre siège et imprimez votre carte d'embarquement. Le jour du voyage, chaque passager devra déposer ses bagages au guichet mis à disposition à cet effet (Baggage Drop-Off). Informations détaillées et instructions sur le site web de la compagnie aérienne concernée.

Mobile Check-In

L'enregistrement par téléphone portable s'effectue également par le biais du site internet de la compagnie aérienne concernée. La carte d'embarquement vous parvient dans ce cas, sur votre téléphone par messagerie SMS/MMS. Ce service n'est pas encore très répandu. L'enregistrement des bagages se fait alors au Check-In ordinaire ou auprès d'un guichet spécialement désigné.

Check-In à la gare

Dans plus de 50 gares en Suisse, vous pouvez faire le check-in et l'enregistrement de vos bagages la veille de votre vol. Vous recevrez déjà votre carte d'embarquement avec le numéro du siège

souhaité dans l'avion. Vous trouverez les gares, aéroports et compagnies aériennes participantes ainsi que de plus amples informations sur www.cff.ch/check-in.

Check-In la veille du départ

Pour des raisons de sécurité, les compagnies nord-américaines n'autorisent pas ce service. Cependant, la plupart des autres compagnies aériennes offrent à leurs passagers la possibilité d'enregistrer leurs bagages la veille du départ de la Suisse. Les horaires d'ouvertures des guichets sont indiqués sur le site web de la compagnie aérienne que vous avez choisie.

Self Check-In à l'aéroport:

Les aéroports qui n'offrent plus l'enregistrement des bagages à un guichet, mettent à disposition des bornes automatiques! Pour s'identifier, le passager doit présenter son passeport, carte de crédit, numéro de réservation ou d'e-ticket des vols, à une borne «Self Check-In» ou «Quick Check-In» ou encore «Check-In Kiosk», afin que le système de réservation de la compagnie aérienne puisse reconnaître la réservation. Après avoir enregistré les données personnelles et déterminé les numéros de sièges, la machine imprime une carte d'embarquement et des étiquettes autocollantes pour les bagages. Les valises devront ensuite être déposées aux guichets prévus à cet effet.

Reconfirmation des vols

En cas de changement d'horaire avant le départ, vous serez informés par votre agence de voyages. Au retour, nous vous recommandons de vérifier à temps si vos vols n'ont pas subi de modifications. Votre plan de vol actualisé est disponible sous www.checkmytrip.com ou www.viewtrip.com). Votre numéro de référence se trouve sur votre programme de voyage. Si vous ratez votre vol retour en raison d'une modification d'horaire, vous ne pourrez exiger un remboursement des frais auprès de la compagnie aérienne ou de l'agence de voyages.

Bagages

Bagages à main

En plus du sac à main et des articles dédouanés, chaque passager peut généralement emmener un bagage en cabine. Les dimensions/poids maximum des bagages en franchise sont disponibles sur le site web de la compagnie aérienne concernée. Les bagages à main sont rigoureusement contrôlés. Le site web www.nofly.ch de l'office fédéral pour l'aviation civile (OFAC), informe et sensibilise les passagers sur les objets qui n'ont pas leur place dans les bagages à main et doivent par conséquent être transportés dans les bagages enregistrés en soute.

Bagage enregistré

Un coupon (Baggage Tag) est imprimé pour chaque bagage remis. Prenez bien soin de le conserver jusqu'à la récupération de ces derniers à l'aéroport de votre destination finale. Sans ce coupon, il sera très difficile d'entreprendre des recherches ou de déposer une demande de dédommagement en cas de perte ou de détérioration d'une valise.

Bagages endommagés ou perdus

Si vos bagages sont endommagés ou perdus en arrivant à destination, veuillez vous rendre au guichet «Lost Baggage» ou «Lost & Found» avant de quitter la zone de contrôle douanier ou vers un représentant de votre compagnie aérienne. En présentant le reçu de vos bagages perdus et/ou endommagés, un constat sera établi. Il est indispensable de faire cette démarche au moment de votre arrivée à destination, car aucune réclamation ne sera possible ultérieurement. Les bagages fermés à clef et ouverts/forcés lors d'un contrôle de sécurité ne peuvent faire l'objet d'aucune réclamation.

Responsabilité

La responsabilité endossée par les compagnies aériennes, ainsi que les conditions générales d'acheminement, sont définies par les conventions de Varsovie ou de Montréal. Informations détaillées disponibles auprès des compagnies aériennes.

Comptoir à l'aéroport de Genève-Cointrin

Pour des renseignements ou en cas de problèmes concernant votre vol, vous pouvez vous adresser au guichet de::

CGS – Customer Ground Service Genève SA

Terminal M, secteur Suisse

Tél. 022 717 8579

Ouvert tous les jours, sur rendez-vous, de 06h00 à 21h00

Liens importants

Télécharger les informations de l'aéroport

[Vous pouvez télécharger cette page sous la forme de document PDF. >>>](#)

Convention de Varsovie

<http://www.iatatravelcentre.com/e-ticket-notice/general/french/>

Sociétés d'exploitation des aéroports en Suisse

- [Bâle >>](#)
- [Berne >>](#)
- [Genève >>](#)
- [Zurich >>](#)

Compagnies aériennes

Une liste officielle et complète des compagnies aériennes avec les liens Internet se trouve auprès de [>> IATA.](#)

- [Holiday Jet](#)
- [Cyprus Airways >>](#)
- [Air Canada >>](#)
- [Air France / KLM >>](#)
- [Airberlin >>](#)
- [American Airlines >>](#)
- [British Airways >>](#)
- [Delta Air Lines >>](#)
- [Emirates Airlines >>](#)
- [easyJet >>](#)
- [Etihad Airways >>](#)
- [Iberia >>](#)
- [KLM Airlines >>](#)
- [Qatar Airways >>](#)
- [Singapore Airlines >>](#)
- [South African Airways >>](#)
- [Swiss Intl. Air Lines >>](#)
- [TAP Portugal >>](#)
- [Thai Airways >>](#)
- [Turkish Airlines >>](#)
- [United Airlines >>](#)