



Les compagnies aériennes lancent SAV.flights

le premier site qui simplifie les démarches des passagers du transport aérien en cas de réclamation.

Paris, le 3 décembre 2014 - [SAV.flights](#) a été conçu par les compagnies aériennes pour accompagner leurs clients de façon indépendante dans leurs démarches de demande d'indemnisation.

« Les compagnies aériennes ont souhaité avec SAV.flights offrir à leurs passagers un service de qualité en leur garantissant des démarches simplifiées, transparentes et gratuites et ainsi leur éviter de s'engager dans les procédures incertaines et coûteuses actuellement proposées par des entreprises à but lucratif. » explique **Philippe Dandrieux, Président du SCARA.**

[SAV.flights](#), initié par le SCARA (Syndicat des Compagnies Aériennes Autonomes), est porté par des compagnies aériennes qui opèrent en France. Il est l'unique site de ce type reconnu par la DGAC et par la Commission européenne et partenaire de la Médiation du Tourisme et du Voyage, seule institution habilitée à concilier les réclamations entre les compagnies et les passagers.

« Ce nouveau dispositif permet aux passagers qui s'estiment lésés de s'adresser aux interlocuteurs compétents pour instruire leur plainte: d'abord le service client de la compagnie concernée, et ensuite, si la réponse apportée est jugée par eux insatisfaisante, le Médiateur du Tourisme et du Voyage. Les passagers sont ainsi clairement informés que les officines leur proposant des prestations payantes ne sont pas les interlocuteurs légitimes et efficaces pour gérer leur réclamation. Nous constatons malheureusement qu'un nombre croissant de passagers est victime de faux médiateurs et d'intermédiaires plus soucieux de toucher des commissions que d'aider les consommateurs à trouver une solution réelle à leur problème. En outre, il leur est le plus souvent proposé de saisir directement la justice par leur intermédiaire, alors qu'il vaut mieux éviter cette procédure longue et coûteuse en recherchant d'abord un compromis acceptable auprès de la compagnie, notamment par le moyen de la médiation » précise **Jean-Pierre Teyssier, le Médiateur du Tourisme et du Voyage.**

Protéger les passagers

La réglementation Européenne sur le droit des passagers qui prévoit une indemnisation forfaitaire pouvant excéder le prix du billet, a fait apparaître une multitude d'entreprises à but lucratif qui détournent la stricte application du droit.

En attaquant directement en justice et en agissant, pour certaines d'entre elles, dans une totale opacité sur les démarches engagées et sur les coûts que ces démarches peuvent générer pour les passagers, elles portent préjudice tant aux compagnies aériennes qu'à leurs passagers.

Ces sociétés qui officient sur le marché français sont contestées juridiquement et des plaintes civiles et pénales ont déjà été déposées. La DGCCRF s'est saisie du fait que certains passagers ont été condamnés à payer des frais de justice alors même qu'ils n'étaient pas informés que ces sociétés engageaient une procédure judiciaire.

Nombre de ces sociétés sont domiciliées dans des pays, tels Jersey ou le Laos, où il est difficile pour les passagers d'intenter une action à leur encontre.

Afin de protéger leurs passagers de ces entreprises à but lucratif, les compagnies aériennes ont décidé de créer à leur attention un outil entièrement gratuit de demande d'indemnisation au fonctionnement indépendant et transparent.

François Bacchetta, Directeur général d'easyJet pour la France, déclare :

« Offrir à nos passagers un service de qualité est notre priorité. Pour cette raison easyJet s'engage aux côtés de ses confrères pour la création de ce tout nouvel outil, afin de continuer d'améliorer l'expérience de voyage. Avec ce nouveau dispositif, nos passagers auront ainsi la garantie d'avoir un service gratuit et fiable pour toutes leurs demandes d'indemnisation. »

Un fonctionnement simple et efficace

Le passager dépose en ligne sa demande d'indemnisation sur [SAV.flights](https://fr.sav.flights), qui vérifie que le dossier est complet et correctement renseigné, avant de l'adresser au service clientèle de la compagnie aérienne concernée.

En cas de désaccord à réception de la réponse de la compagnie, le passager a la possibilité de saisir la Médiation du Tourisme et du Voyage en ligne par le biais de [SAV.flights](https://fr.sav.flights).

[SAV.flights](https://fr.sav.flights) est le seul service qui prend en charge gratuitement l'intégralité des demandes d'indemnisation des passagers et qui ne prend aucune commission quelle que soit la réponse de la compagnie.

[SAV.flights](https://fr.sav.flights) est développé et géré par Digital Village, une agence spécialisée en création digitale et en dispositifs interactifs. Digital Village est également un incubateur de freelances et de startups du monde digital regroupés dans un espace de travail commun. Digital Village fédère des compétences complémentaires au sein d'une même entité afin de développer une synergie qui profite au business de chacun et qui permet de générer des projets innovants.

L'ensemble des compagnies aériennes membres du SCARA : **Air Atlantique Assistance, Aigle Azur, Air Calédonie, Air Caraïbes, Air Corsica, Air Méditerranée, Air Saint-Pierre, Air Tahiti Nui, Europe Airpost, XL Airways** ainsi qu'**Air Austral, Corsair** et **EasyJet** participent à ce dispositif, qui sera rejoint par **Air France** très prochainement.



<https://fr.sav.flights>

[@SAVFLIGHTS](https://twitter.com/SAVFLIGHTS)