



DROITS DES PASSAGERS EN CONFORMITE AVEC LE REGLEMENT (CE) 261/2004 EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT, D'ANNULATION, OU DE RETARD

Le Règlement européen (CE) 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004 (ci-après le « Règlement ») établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

1. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES DROITS DES PASSAGERS ?

Les droits prévus par le Règlement s'appliquent aux passagers respectant les conditions cumulatives suivantes :

- Avoir une réservation confirmée sur un vol acquis à un tarif public, c'est-à-dire accessible à tous, ou dans le cadre d'un programme de fidélisation ;
- Se présenter à l'enregistrement avant l'heure limite d'enregistrement indiquée par la compagnie sauf en cas d'annulation de vol,
- Être en possession des documents de voyage requis par les autorités de la destination finale et celles de transit en cas de vol avec correspondance,
- Voyager depuis un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne, ou depuis un aéroport situé dans un pays tiers mais à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne, à moins qu'ils bénéficient de prestations, d'indemnisation et d'une assistance dans ce pays tiers.

Ces droits s'appliquent en cas de :

A. Refus d'embarquement :

Dans le cas où la Compagnie serait contrainte de refuser l'embarquement à des passagers, **pour un motif autre que la santé, sûreté, sécurité ou l'inadéquation des documents de voyage**, elle :

- Devra tout d'abord faire appel à des volontaires (ci-après les « Volontaire(s) ») qui bénéficieront de prestations négociées avec la Compagnie ;
- Pourra refuser l'embarquement de passagers choisis à sa discrétion contre leur gré en l'absence de Volontaires ou de nombre de Volontaires insuffisant.

B. Retard de vol de plus de :

- 2h pour des vols jusqu'à 1500 Km de distance ;
- 3h pour des vols intracommunautaires* (ci-après « Vols UE ») de plus de 1500 Km de distance ou autres vols de plus de 1500 Km et jusqu'à 3 500 Km de distance ;
- 4h pour les tous les autres vols** de plus de 3 500 Km de distance ;

**Vols entre deux aéroports situés sur le territoire d'un Etat membres de l'Union Européenne (ex : vol de Paris Orly à Pointe-à-Pitre, Fort-de-France ou Cayenne)*

***Vols entre un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne et un aéroport situé en dehors de l'Union Européenne (Ex : Paris Orly à Punta Cana ou Cancun)*

C. Annulation de vol non portée à la connaissance des passagers par le Compagnie dans un délai de :

- 14 jours minimum avant la date du départ programmée ;
- Entre 2 semaines et 7 jours avant l'heure de départ prévue en cas de réacheminement permettant de partir au plus tôt 2 heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre la destination finale moins de 4 heures après l'heure d'arrivée prévue ;
- Moins de 7 jours avant l'heure de départ prévue en cas de réacheminement permettant de partir au plus tôt 1 heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre la destination finale moins de 2 heures après l'heure prévue d'arrivée ;

D. Déclassement du fait de la Compagnie : le transport s'effectue dans une classe inférieure à celle acquittée par le passager pour une cause imputable à la Compagnie.

Par dérogation aux dispositions ci-dessus, **les droits accordés par le Règlement ne s'appliquent pas en cas de circonstances extraordinaires ne pouvant être évitées** (notamment instabilité politique, conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, risques liés à la sécurité, défaillances imprévues pouvant affecter la

sécurité du vol, grèves nationales ayant une incidence sur les opérations du transporteur aérien effectif) sous réserve que la Compagnie établisse avoir pris toutes les mesures raisonnables pour éviter l'annulation et le retard du vol.

2. QUELS SONT LES DROITS ACCORDES AUX PASSAGERS ?

	Refus d'embarquement <i>(sauf pour les Volontaires)</i> et annulations	Retards	Déclassement
Indemnisation	• Vols ≤1500 Km : 250 € • Vols UE >1500 Km ou autres vols >1500 Km et < 3500 Km : 400 € • Autres vols >3500 Km : 600 € Indemnisations réduites de 50% en cas de réacheminement vers la destination finale avec un retard de : • 2h : vols ≤1500 Km : • 3h : vols UE >1500 Km ou autres vols >1500 Km et < 3500 Km ; • 4h : autres vols >3500 Km	En cas de retard à l'arrivée >3h : • Vols ≤1500 Km : 250 € • Vols UE >1500 Km ou autres vols >1500 Km et < 3500 Km : 400 € • Autres vols >3500 Km : 600 € Indemnisations réduites de 50% en cas de réacheminement vers la destination finale avec un retard de : • 2h : vols ≤1500 Km : • 3h : vols UE >1500 Km ou autres vols >1500 Km et < 3500 Km ; • 4h : autres vols >3500 Km	Non applicable
Remboursement et Assistance	Au choix du passager : • Remboursement sous 7j pour les parties de vols non effectuées ou effectuées mais devenues inutiles + prise en charge du vol retour dans les meilleurs délais si applicable • Réacheminement vers la destination finale à conditions comparables dans les meilleurs délais ou à la convenance du passager selon disponibilités	Si retard >5h : remboursement sous 7j pour les parties de vols non effectuées ou effectués mais devenues inutiles+ prise en charge du vol retour dans les meilleurs délais si applicable	Remboursement de : • Vols ≤ 1500 Km : 30% du prix HT du billet • Vols UE >1500 Km et autres vols entre 1500 et 3500 Km : 50 % du prix HT du billet • Vols > 3500 Km (y compris vols entre l'UE et outre-mer français) : 75 % du prix HT du billet
Prise en charge	• Rafranchissements et restauration en suffisance selon délai d'attente • Hébergement à l'hôtel (incluant l'acheminement aéroport / hôtel) en cas d'attente d'au moins 1 nuit • 2 appels téléphoniques, 2 télex, 2 télécopies ou 2 messages électroniques gratuits	Sauf si cela allonge le retard : • Rafranchissements et restauration en suffisance selon délai d'attente • Hébergement à l'hôtel (incluant l'acheminement aéroport / hôtel) en cas d'attente d'au moins 1 nuit • 2 appels téléphoniques, 2 télex, 2 télécopies ou 2 messages électroniques gratuits	Non applicable

3. COMMENT EXERCER LES DROITS ACCORDES AUX PASSAGERS ?

Pour l'exercice des droits octroyés par le Règlement, vous devez vous adresser en premier lieu au transporteur effectif (c'est-à-dire celui qui a effectué ou qui aurait dû effectuer le vol). Si la Compagnie est le transporteur effectif, merci de joindre le service client de cette dernière via : <https://sav.cloud.aircaraibes.com/>

Si le différend persiste, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17)

En cas d'échec de la médiation, vous pouvez saisir l'organisme désigné par l'Etat membre concerné pour l'application des règles édictées par le Règlement. Vous trouverez la liste des organismes désignés par chaque Etat membres à l'adresse suivante :

https://transport.ec.europa.eu/document/download/d7b5dd33-4083-4faa-8132-b6dc8b3a1c07_en?filename=2004_261_national_enforcement_bodies.pdf&prefLang=fr