



VOL RETARDÉ OU ANNULÉ

En cas d'annulation ou de retard de votre vol, la compagnie aérienne est tenue de respecter des obligations. Selon le règlement européen 261/2004, si vous êtes passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union Européenne, ou au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre, la compagnie aérienne devra vous laisser le choix entre un réacheminement ou un remboursement. De plus, vous aurez droit à une indemnisation forfaitaire dans certains cas.

Votre vol a été annulé

Vous avez la possibilité de choisir entre :

- Le **remboursement** de votre billet,
- Le **réacheminement** vers la destination dans les meilleurs délais.
- En plus du réacheminement, la compagnie doit **prendre en charge** ses passagers à l'aéroport selon le temps d'attente (rafraîchissements, nourriture, hébergement, transports, appels)

Si vous n'avez pas été informés de l'annulation dans un **déla**i de **14 jours avant l'heure de départ prévue**, vous pourrez prétendre à une **indemnisation forfaitaire** :

- 250 € pour les vols de moins de 1 500 km ;
- 400 € pour ceux compris entre 1500 et 3500 km ;
- 600 € pour les vols supérieurs à 3500 km.

Attention ! La compagnie peut s'exonérer de sa responsabilité en cas de « circonstances extraordinaires » qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (météo...).

Votre vol a été retardé

Dans ce cas, vos droits dépendent du temps de retard :

Remboursement : si le retard de départ est de 5 heures ou plus, et que vous renoncez à votre voyage en conséquence, vous pourrez être remboursé.

Indemnisation : vous pourrez prétendre à une indemnisation forfaitaire **si le retard d'arrivée est de 3 heures ou plus** :

- 250 € pour les vols inférieurs à 1500 km ;
- 400 € pour des vols compris entre 1500 et 3500 km ;
- 600 € pour des vols supérieurs à 3 500 km.

Assistance : Lorsque le vol est retardé de 24 heures ou plus, la compagnie doit prendre en charge votre hébergement et transport jusqu'à l'hébergement en attendant le nouveau vol.