

VOS DROITS EN TANT QUE PASSAGER

MON VOL A ÉTÉ RETARDÉ

Vous pouvez consulter les dernières informations concernant votre vol sur notre page web: www.volotea.com/fr/statut-du-vol/

Oui, je souhaite poursuivre mon voyage

- Si le retard est de plus de 2 heures pour les vols courts ou de 3 heures pour les vols plus longs, vous avez droit à:
 - Un bon pour un rafraîchissement ou un repas, en fonction de la durée et de l'heure du retard, à utiliser à l'aéroport.
 - Deux appels téléphoniques ou deux courriers électroniques offerts.
- Si vous souhaitez en savoir plus, notre personnel au sol est à votre disposition.

Non, je ne veux plus poursuivre mon voyage

- Si le retard est de 3 à 5 heures et que vous avez décidé de ne plus poursuivre votre voyage, vous pouvez demander à notre service clientèle de vous remettre un coupon valable pendant un an, que vous pouvez faire valoir lors de votre prochain vol avec Volotea. Le numéro de téléphone de notre service clientèle se trouve au dos de cette brochure.
- Si le retard dépasse 5 heures et que vous avez décidé de ne plus poursuivre votre voyage, vous pouvez demander à notre service clientèle de vous rembourser le montant de tous les billets non utilisés sur cette même réservation. Le numéro de téléphone de notre service clientèle se trouve au dos de cette brochure.

Mon vol est reporté au lendemain

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un hôtel où passer la nuit, notre personnel au sol est à votre disposition. Volotea se chargera d'organiser et de payer votre hébergement, y compris la restauration selon le moment de la journée. Si Volotea est dans l'incapacité d'organiser votre hébergement, vous pouvez demander à notre service clientèle de vous rembourser, à concurrence d'un montant raisonnable, les frais que vous aurez engagés à cet effet. **Veillez garder à l'esprit que vous devrez présenter tous les reçus et que les frais relatifs aux boissons alcoolisées ne sont pas pris en compte.**

Cher passager,

Tout d'abord, nous tenons à nous excuser pour le désagrément causé par l'incident en lien avec votre vol. Notre personnel au sol est à votre disposition à tout moment et vous tiendra informé.

MON VOL A ÉTÉ ANNULÉ

Bien que nous travaillions au quotidien pour que nos vols soient ponctuels et répondent à vos attentes, il existe néanmoins des situations indépendantes de notre volonté qui nous poussent inévitablement à annuler certains de nos vols.

- Si votre vol est annulé, vous pouvez demander à notre service clientèle de changer gratuitement votre vol, ou de vous rembourser le montant de tous les billets non utilisés sur cette même réservation. Le numéro de téléphone de notre service clientèle se trouve au dos de cette brochure.

Assistance en cas d'annulation de vol

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un hôtel où passer la nuit, notre personnel au sol est à votre disposition. Volotea se chargera d'organiser et de payer votre hébergement, y compris la restauration selon le moment de la journée.

Si Volotea est dans l'incapacité d'organiser votre hébergement, vous pouvez demander à notre service clientèle de vous rembourser, à concurrence d'un montant raisonnable, les frais que vous aurez engagés à cet effet. **Veillez garder à l'esprit que vous devrez présenter tous les reçus et que les frais relatifs aux boissons alcoolisées ne sont pas pris en compte.**



VOS DROITS EN TANT QUE PASSAGER

Cher passager : Si votre vol est annulé ou accuse un retard important, ou si vous êtes refusé d'embarquement sur un vol pour lequel vous disposez d'une réservation valable, vous pouvez faire valoir certains droits en vertu du Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, entré en vigueur le 17/02/2005. Volotea est responsable d'assurer ces droits.

Portée

Ce règlement s'applique :

- Les passagers en provenance d'un aéroport de l'UE, ou aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité, à moins que ces passagers ne bénéficient de prestations ou d'une indemnisation et d'une assistance dans ce pays tiers, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol est un transporteur communautaire.
- Seulement si vous avez confirmé votre réservation pour le vol concerné ;
- Seulement si vous (sauf en cas d'annulation) vous présentez au comptoir d'enregistrement en temps et en heure ou, si aucune heure précise n'a été indiquée, au moins quarante-cinq minutes avant l'heure prévue de départ indiquée ; et
- Seulement si vous voyagez avec un billet acquis au tarif mis à la disposition du grand public.

Retards

Conformément au règlement de l'UE, un retard est considéré comme tel lorsque le vol concerné est retardé de plus de quatre heures ou plus par rapport à son heure de départ pour ce qui est des vols de plus de 3 500 km. Plus de trois heures pour les vols compris entre 1 500 et 3 500 km et les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, et plus de deux heures pour les vols allant jusqu'à 1 500 km. Lorsqu'on s'attend à ce qu'un vol connaisse un retard important, les passagers auront droit à une prise en charge pendant l'attente. Cela consistera en la restauration et des rafraîchissements gratuitement en fonction du temps d'attente, l'hébergement dans un hôtel le cas échéant, le transport entre le logement et l'aéroport et la possibilité d'effectuer deux appels téléphoniques ou d'envoyer deux fax ou deux courriels. La prise en charge des passagers pendant le temps d'attente peut être suspendue si elle est susceptible d'aggraver le retard. En cas de retard de plus de cinq heures, vous aurez droit au remboursement de votre billet en moins de sept jours pour la partie du voyage non effectuée, et en ce qui concerne la partie effectuée, si le voyage ne vous permet plus d'atteindre votre objectif initial, vous aurez droit à un vol retour vers votre lieu de départ. Ou conduire jusqu'à la destination finale dans des conditions de transport comparables le plus rapidement possible ; ou conduire à la destination finale, dans des conditions de transport comparables, à une date ultérieure pratique pour le passager, en fonction des sièges disponibles. Il est à noter que conformément au jugement de la Cour de justice de l'Union européenne du 23 octobre 2012 (Nelson), les articles 5 à 7 du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers aériens en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91, doivent être interprétés dans le sens que les passagers des vols retardés ont droit à une indemnisation en vertu des dispositions dudit règlement lorsqu'ils ont subi, du fait de ces retards de vol, une perte de temps supérieure ou égale à trois heures, c'est-à-dire lorsqu'ils arrivent à leur destination au moins trois heures après l'heure d'arrivée initialement prévue par le transporteur aérien. Dans ce cas, le montant de l'indemnisation à laquelle le passager a droit est le même qu'en cas de refus d'embarquement. Cependant, un tel retard ne donne pas droit à une indemnisation des passagers si le transporteur aérien peut justifier que le retard est dû à des circonstances extraordinaires inévitables même en prenant toutes les mesures raisonnables, c'est-à-dire à des circonstances qui échappent au contrôle effectif du transporteur aérien.

Refus d'embarquement

Si en raison d'une surréservation (overbooking), ou pour toute autre raison, on vous refuse, contre votre volonté, l'embarquement d'un vol pour lequel vous aviez une réservation, vous aurez droit à une prise en charge et une indemnisation immédiates et à un remboursement tel qu'expliqué dans la section précédente intitulée « Retards » ; en outre, vous aurez droit à un vol vers votre destination par un itinéraire alternatif dans des conditions similaires, dès que possible. En fonction de la disponibilité des sièges, vous aurez la possibilité de choisir un itinéraire alternatif vers votre destination à une date ultérieure à votre convenance, auquel cas vous serez responsable des frais de restauration, d'hébergement et de déplacement. Si en raison d'une surréservation vous renoncez volontairement à votre place (acceptation volontaire de l'overbooking), vous aurez droit à un vol alternatif ou à un remboursement tel qu'expliqué dans la section précédente intitulée « Retards » et à une indemnisation immédiate. Les indemnisations seront effectuées en espèces, par chèque ou par virement bancaire ou, si vous y consentez, sous forme d'avoir. Le montant de l'indemnisation dépendra de la distance du vol programmé ou du vol alternatif qui vous sera proposé. Montant des indemnisations :

- 250 € pour les vols allant jusqu'à 1 500 km.
- 400 € pour les vols compris entre 1 500 et 3 500 km et les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km.
- 600 € pour les vols de plus que 3 500 km.

Si vous êtes acheminé sur un autre vol dont la différence d'heure à l'arrivée par rapport à l'heure initialement prévue ne dépasse pas deux heures pour ce qui est des vols allant jusqu'à 1 500 km, trois heures pour les vols compris entre 1 500 et 3 500 km et les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, et quatre heures pour tous les autres vols, les indemnisations susmentionnées peuvent être réduites de 50 %, soit 125 €, 200 € et 300 €. Ces droits ne vous seront pas accordés si vous êtes refusé d'accès pour des motifs raisonnables tels que des raisons de santé, de sécurité générale ou opérationnelle, ou la non-possession des documents de voyages appropriés.

Annulation

Si vous disposez d'une réservation valable et votre vol est annulé, vous aurez droit à un itinéraire alternatif ou à un remboursement, une prise en charge et une indemnisation tel qu'expliqué précédemment. Vous n'aurez pas droit à une indemnisation si l'annulation est due à des circonstances extraordinaires échappant à tout contrôle, y compris en adoptant toutes les mesures raisonnables. Des exemples de telles circonstances englobent les mauvaises conditions météorologiques, l'instabilité politique, les grèves et les dysfonctionnements inattendus dans la sécurité du vol. De même, le passager n'a pas droit à une indemnisation s'il a été informé de l'annulation du vol :

- Au moins quatorze jours avant la date de départ prévue ;
- Entre sept et quatorze jours à l'avance par rapport à la date de départ prévue et le vol alternatif décolle au plus tard deux heures avant l'heure du vol initial et atterrit à destination moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue ;
- Moins de sept jours à l'avance par rapport à la date de départ prévue et le vol alternatif décolle au plus tard une heure avant l'heure du vol initial et atterrit à destination moins de deux heures après l'heure d'arrivée prévue.



SUIVI DE VOTRE VOL

Consultez les dernières informations sur le statut de votre vol en scannant ce code QR à l'aide de votre portable. Si vous n'avez pas d'application pour scanner ce type de codes, vous pouvez consulter le statut de votre vol ici : www.volotea.com/fr/statut-du-vol/



NOTIFICATIONS SUR VOTRE PORTABLE

Nous vous tiendrons au courant de l'évolution de l'incident en lien avec votre vol par e-mail et/ou SMS. Nous vous recommandons donc de garder votre portable allumé et de rester attentif.



NOUS CONTACTER

Si vous souhaitez faire une réclamation concernant l'incident en lien avec votre vol, veuillez remplir le formulaire suivant afin que nous puissions traiter votre demande : www.volotea.com/fr/reclamation/