

Assistance et indemnisation

en cas d'annulation, retard important,
déclassement ou refus d'embarquement



Ce document est conforme aux dispositions du règlement européen 261/2004 (Parlement européen / Conseil de l'Union Européenne)

LES DROITS DECRITS DANS CETTE NOTICE S'APPLIQUENT DANS LES CIRCONSTANCES SUIVANTES:

- Votre transporteur effectif est:
 - Air France, ou KLM, ou
 - CityJet ou Hop! (opérant pour le compte d'Air France) ou JOON, ou
 - Delta Airlines ou Kenya Airways (au départ d'un aéroport de l'Union Européenne) ;
- Vous avez une réservation confirmée sur le vol;
- Votre enregistrement est effectué et vous êtes présent avant l'heure limite d'enregistrement indiquée ou, si aucune heure limite d'enregistrement n'a été indiquée, 45 mn avant l'heure de départ programmée du vol ;
- Vous voyagez avec un billet accessible au public ou, avec un billet émis dans le cadre d'un programme de fidélisation;
- Vous partez d'un aéroport de l'Union Européenne (UE).
Attention: Si vous partez d'un aéroport situé dans un pays tiers (non UE), les droits décrits dans cette brochure ne s'appliquent que si vous voyagez sur un vol d'une compagnie de l'Union Européenne à destination d'un aéroport de l'Union Européenne et si aucune réglementation locale n'a vocation à s'appliquer au départ de ce pays tiers.

1 ANNULATION

1.1 ASSISTANCE EN CAS D'ANNULATION

Si votre vol est annulé, vous pouvez choisir entre:

- poursuivre votre voyage jusqu'à sa destination finale dès que possible dans des conditions de transport comparables, tel qu'indiqué par le transporteur, ou à une date ultérieure à votre convenance sous réserve des places disponibles ; ou
- obtenir le remboursement du/des tronçon(s) non réalisé(s) et du/des tronçon(s) déjà réalisé(s) si vous décidez de ne plus poursuivre votre voyage et de revenir à votre point de départ tel qu'indiqué sur le billet.

De plus, vous recevrez gratuitement:

- un repas ou une collation et/ou une boisson en fonction du temps d'attente;
- un hébergement (transport de liaison compris), si un séjour d'attente est nécessaire;
- une carte téléphonique prépayée (ou le remboursement sur demande de deux appels (limités à 5 mn chacun) ou de 2 fax ou 2 emails).

1.2 INDEMNISATION EN CAS D'ANNULATION

En cas d'annulation de votre vol, vous avez droit à une indemnité sauf :

- si l'annulation a été décidée à la suite de circonstances extraordinaires ne pouvant être évitées comme par exemple: mauvaises conditions météorologiques, instabilité politique, grève, problèmes de sécurité au sol et/ou en vol;
- si vous avez été informé de l'annulation au moins 2 semaines avant l'horaire de départ prévu;
- si vous avez été informé de l'annulation entre 2 semaines et 7 jours avant le départ prévu et qu'un réacheminement, vous

permettant de partir 2 heures au plus avant l'heure de départ prévue et d'arriver à votre destination finale moins de 4 heures après l'heure d'arrivée prévue, vous a été proposé;

- si vous avez été informé de l'annulation moins de 7 jours avant le départ prévu et qu'un réacheminement, vous permettant de partir 1 heure au plus avant l'heure de départ prévue et d'arriver à votre destination finale moins de 2 heures après l'heure d'arrivée prévue, vous a été proposé.

L'indemnité vous sera accordée par chèque ou virement bancaire, ou bien, avec votre accord, sous forme de bon de compensation. Elle ne sera pas délivrée à l'aéroport et devra être demandée auprès du service après-vente (voir paragraphe 5).

Les montants du bon de compensation (non remboursables) sont les suivants:

A	Vols jusqu'à 1500 km	EUR 350*
B	Vols de plus de 1500 kms au sein de l'UE et tous les autres vols de 1500 kms et 3500 kms	EUR 500*
C	Vols non UE de plus de 3500 kms	EUR 800*

Les montants de l'indemnité sont les suivants:

A	Vols jusqu'à 1 500 km	EUR 250*
B	Vols de plus de 1500 kms au sein de l'UE et tous les autres vols de 1500 kms et 3500 kms	EUR 400*
C	Vols non UE de plus de 3500 kms	EUR 600*

* Le bon de compensation / L'indemnité peut être réduit de 50% si l'heure d'arrivée du vol de substitution ne dépasse pas l'horaire d'arrivée initial de 2h (vols de type A), 3h (vols de type B) ou 4h (vols de type C).

2 RETARD

2.1 ASSISTANCE EN CAS DE RETARD

En cas de retard supérieur à 2 heures par rapport à l'horaire de départ initialement programmé, vous recevrez gratuitement :

- un repas ou une collation et/ou une boisson en fonction du temps d'attente induit;
- un hébergement (transport de liaison compris), si un séjour d'attente est nécessaire,
- une carte téléphonique prépayée (ou le remboursement sur demande de deux appels (limités à 5 mn chacun) ou de 2 fax ou 2 emails),

sauf si cette assistance devait provoquer un retard plus important.

Si le vol est retardé d'au moins 5 h et que vous ne souhaitez pas poursuivre votre voyage, vous pouvez obtenir le remboursement du/des tronçon(s) non réalisé(s) et du/des tronçon(s) déjà réalisé(s) et être, le cas échéant, réacheminé par nos soins à votre point de départ tel qu'indiqué sur le billet.

2.2 INDEMNISATION EN CAS DE RETARD

En cas de retard d'au moins 3 h à l'arrivée, une indemnité vous sera accordée par chèque ou virement bancaire, ou bien, avec votre accord, sous forme de bon de compensation, sauf si ce retard est causé par des circonstances extraordinaires qui n'ont pu être anticipées par le transporteur et si ce transporteur a pris toutes les mesures permettant d'éviter ce retard..

L'indemnité ne sera pas délivrée à l'aéroport et devra être demandée auprès du service après-vente (voir paragraphe 5).

Les montants du bon de compensation (non remboursables) sont les suivants:

A	Vols jusqu'à 1 500 km	EUR 350*
B	Vols de plus de 1500 kms au sein de l'UE et tous les autres vols de 1500 kms et 3500 kms	EUR 500*
C	Vols non UE de plus de 3500 kms, avec un retard supérieur à 4h	EUR 800*

Les montants de l'indemnité sont les suivants:

A	Vols jusqu'à 1 500 km	EUR 250*
B	Vols de plus de 1500 kms au sein de l'UE et tous les autres vols de 1500 kms et 3500 kms	EUR 400*
C	Vols non UE de plus de 3500 kms, avec un retard supérieur à 4h	EUR 600*

* Le bon de compensation / L'indemnité peut être réduite de 50% pour les vols de plus de 3500 km si l'heure d'arrivée effective du vol retard-dé est comprise entre 3h et 4h après l'heure d'arrivée initialement prévue.

3 REFUS D'EMBARQUEMENT

Si Air France/KLM prévoit de refuser l'embarquement sur un vol, il sera fait appel au volontariat de passagers disposés à échanger leurs places confirmées contre une compensation contractuelle sous forme d'un bon de compensation. Air France/KLM apportera également une assistance appropriée à ces passagers (cf. paragraphe 3.1 ci-dessous).

Si le nombre de volontaires au débarquement est insuffisant et que vous êtes refusé à l'embarquement contre votre volonté, une assistance et une indemnisation vous seront accordées sous réserve d'avoir respecté les règles de présentation à l'embarquement décrites ci-dessus.

Vous ne bénéficierez pas de cette assistance et de cette indemnisation si votre refus d'embarquement est lié à des raisons sanitaires, de sûreté, de sécurité ou en raison de documents de voyage inadéquats.

3.1 ASSISTANCE EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT

Si votre embarquement est refusé, vous pouvez choisir entre:

- poursuivre votre voyage jusqu'à sa destination finale dès que possible dans des conditions de transport comparables, tel qu'indiqué par le transporteur, ou à une date ultérieure à votre convenance sous réserve des places disponibles ; ou
- obtenir le remboursement du/des tronçon(s) non réalisé(s) et du/des tronçon(s) déjà réalisé(s) si vous décidez de ne plus poursuivre votre voyage et de revenir à votre point de départ tel qu'indiqué sur le billet.

De plus, vous recevrez gratuitement:

- un repas ou une collation et/ou une boisson en fonction du temps d'attente;
- un hébergement (transport de liaison compris), si un séjour d'attente est nécessaire,
- une carte téléphonique prépayée (ou le remboursement sur demande de deux appels (limités à 5 mn chacun) ou de 2 fax ou 2 emails).

3.2 INDEMNISATION EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT

Si votre embarquement est refusé, une indemnité vous sera accordée à l'aéroport par chèque ou virement bancaire, ou bien, avec votre accord, sous forme de bon de compensation, sauf si votre refus d'embarquement est lié à des raisons sanitaires, de sûreté, de sécurité ou en raison de documents de voyage inadéquats.

Les montants du bon de compensation (non remboursables) sont les suivants:

A	Vols jusqu'à 1 500 km	EUR 350*
B	Vols de plus de 1500 kms au sein de l'UE et tous les autres vols de 1500 kms et 3500 kms	EUR 500*
C	Vols non UE de plus de 3500 kms	EUR 800*

Les montants de l'indemnité sont les suivants:

A	Vols jusqu'à 1 500 km	EUR 250*
B	Vols de plus de 1500 kms au sein de l'UE et tous les autres vols de 1500 kms et 3500 kms	EUR 400*
C	Vols non UE de plus de 3500 kms	EUR 600*

* Le bon de compensation / L'indemnité peut être réduit de 50% si l'heure d'arrivée du vol de substitution ne dépasse pas l'horaire d'arrivée initial de 2h (vols de type A), 3h (vols de type B) ou 4h (vols de type C).

4 DECLASSEMENT

Si vous êtes placé contre votre volonté dans une classe de transport inférieure à celle indiquée sur votre coupon de vol, vous pouvez demander un remboursement de:

- 30% pour tout vol de 1500 kms ou moins, ou
- 50% pour tout vol de plus de 1500 kms au sein de l'UE et tout autre vol de 1500 kms à 3500 kms, ou
- 75% du prix du coupon de vol concerné pour tout vol non EU de plus de 3500 kms.

De plus, Air France/KLM vous offrira à l'aéroport une compensation commerciale non remboursable, en fonction de la longueur du vol et du différentiel de classe de transport.

5 DEMANDES DE REMBOURSEMENT, D'INDEMNISATION EN CAS D'ANNULATION ET RETARD ET REQUETES DIVERSES

Comme indiqué dans la présente brochure, si:

- votre vol est annulé, ou
- votre vol est retardé d'au moins 5 h, ou
- l'embarquement vous a été refusé contre votre volonté,

et que vous ne souhaitez pas poursuivre votre voyage, vous pouvez obtenir le remboursement du/des tronçon(s) non réalisé(s) et du/des tronçon(s) déjà réalisé(s) auprès de notre service après-vente le plus proche dont les coordonnées sont précisées sur www.airfrance.com ou www.klm.com.

Les demandes de remboursement et de compensation doivent être adressées au transporteur ayant effectué le vol ou supposé effectuer le vol.

Si vous souhaitez rester en contact avec Air France/KLM concernant une demande de remboursement, une réclamation liée à une indemnisation ou pour tout autre demande, merci de joindre le service après-vente Air France/KLM le plus proche, de préférence par email. Les contacts peuvent être trouvés sur www.airfrance.com ou www.klm.com.

6 ORGANISMES ADMINISTRATIFS COMPETENTS

Chaque Etat membre de l'Union Européenne a désigné un organisme chargé de l'application des règles d'assistance et d'indemnisation édictées pour les irrégularités mentionnées dans cette brochure. Les renseignements concernant ces entités sont disponibles à l'adresse internet suivante:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Si vous souhaitez effectuer une réclamation et obtenir une compensation en cas d'irrégularité sans avoir à payer des frais de traitement à un tiers, la Commission Européenne conseille aux passagers de contacter directement le transporteur sans passer par un organisme de réclamation. (Les coordonnées sont disponibles sur le site Web de la compagnie aérienne qui effectue vol).