

INFORMATIONS

DROITS DES PASSAGERS

Conformément au Règlement européen CE n°261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004 relatif aux droits des passagers, Air Austral vous informe sur vos droits.

Vous trouverez ci-dessous une synthèse de vos droits en cas de retard, annulation ou refus d'embarquement s'agissant d'un vol pour lequel vous aviez une réservation confirmée sur notre compagnie et pour lequel vous vous étiez présent(e) à l'enregistrement et embarquement avant l'heure limite indiquée.

1. VOTRE VOL A ETE ANNULE ?

En cas d'annulation de votre vol, vous avez le choix entre :

- Obtenir le remboursement du billet pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à votre plan de voyage initial, ainsi que, le cas échéant un vol retour vers votre point de départ initial dans les meilleurs délais;
- Obtenir un réacheminement vers votre destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure, à votre convenance, sous réserve de disponibilité de sièges.

Vous bénéficiez également de la prise en charge par notre compagnie :

- de rafraîchissements et de possibilités de vous restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente;
- d'un hébergement (transport de/vers l'aéroport compris) si un séjour d'attente est nécessaire ;
- de deux appels téléphoniques ou de deux télex, télécopies ou courriels.

Si vous n'avez pas pu bénéficier de cette assistance, conservez les justificatifs de ces dépenses pour en demander le remboursement par la compagnie, pour autant que ces sommes s'avéraient nécessaires, appropriées et raisonnables.

Enfin, vous avez le droit à une indemnisation, à moins que :

- vous ayez été informé(e) de l'annulation du vol dans les délais réglementaires ;
- l'annulation soit causée par des circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées par la

compagnie même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Cette indemnité s'élève à :

- a) 250 euros pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins;
- b) 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 kilomètres;
- c) 600 euros pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b).

L'indemnisation est payée en espèces, par virement bancaire ou par chèque, ou bien avec votre accord sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.

2. VOTRE VOL A ETE RETARDE ?

Lorsque votre vol est retardé de plus de deux heures par rapport à l'heure de départ prévue, vous bénéficiez de la prise en charge par notre compagnie :

- de rafraîchissements et de possibilités de vous restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente;
- d'un hébergement (transport de/vers l'aéroport compris) si un séjour d'attente est nécessaire ;
- de deux appels téléphoniques ou de deux télex, télécopies ou courriels.

Si vous n'avez pas pu bénéficier de cette assistance, conservez les justificatifs de ces dépenses pour en demander le remboursement par la compagnie, pour autant que ces sommes s'avéraient nécessaires, appropriées et raisonnables.

Une telle prise en charge peut être limitée ou refusée si celle-ci est susceptible d'engendrer un retard supplémentaire.

Lorsque le retard est d'au moins cinq heures, vous pouvez obtenir le remboursement du billet pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à votre plan de voyage initial, ainsi que le cas échéant un vol retour vers votre point de départ initial dans les meilleurs délais. Nous vous renvoyons aux modalités d'assistance décrites en matière d'annulation de vol.

Pour les retards supérieurs à trois heures à votre destination finale, vous avez également le droit à une indemnisation, à moins que le retard soit causé par des circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Nous vous renvoyons aux modalités d'indemnisation décrites en matière d'annulation de vol.

3. VOUS AVEZ ETE REFUSE A L'EMBARQUEMENT ?

Lorsque la compagnie doit refuser l'embarquement de passagers sur un vol donné, elle fait d'abord appel au volontariat afin de rechercher des passagers acceptant de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages définis par elle. Ces volontaires bénéficient d'une assistance telle que décrit ci-dessous :

- remboursement du billet pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi que, le cas échéant un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais;
- réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure, à la convenance du passager et sous réserve de disponibilité de sièges.

En cas de refus d'embarquement, vous bénéficiez de la prise en charge par notre compagnie :

- de rafraîchissements et de possibilités de vous restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente;
- d'un hébergement (transport de/vers l'aéroport compris) si un séjour d'attente est nécessaire ;
- de deux appels téléphoniques ou de deux télex, télécopies ou courriels.

Si vous n'avez pas pu bénéficier de cette assistance, conservez les justificatifs de ces dépenses pour en demander le remboursement par la compagnie, pour autant que ces sommes s'avéraient nécessaires, appropriées et raisonnables.

Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers disposant d'une réservation, la compagnie peut refuser l'embarquement de passagers contre leur volonté. Dans ce cas de figure, vous avez également le droit à une indemnisation.

Nous vous renvoyons aux modalités d'indemnisation décrites en matière d'annulation de vol.

Ces mesures et l'indemnisation ne sont pas dues si votre refus d'embarquement est justifié par des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats.

4. VOUS AVEZ ETE DECLASSE ?

Il peut arriver que la compagnie place un passager dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté. Dans ce cas de figure, vous pouvez demander un remboursement de votre billet selon la réglementation applicable.

5. INFORMATIONS PRATIQUES

Pour exercer l'un de vos droits ou suivre une demande en cours, nous vous invitons à vous rapprocher de notre service clientèle via le formulaire de réclamations disponible sur notre site internet www.air-austral.com (rubrique « Contacts » dans l'onglet « à propos d'air austral »)

Vous pouvez également consulter nos conditions générales de transport sur notre site internet.

Après avoir contacté notre service Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante à votre sens ou sans réponse passé un délai de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, organisme national que reconnaît la compagnie Air Austral.

Les coordonnées et modalités de saisine de la Médiation Tourisme et Voyage sont disponibles sur le site de <https://www.mtv.travel/>

Chaque État membre de l'Union européenne a désigné un organisme chargé de l'application des règles d'assistance et d'indemnisation présentées ci-dessus.

Vous pourrez retrouver les coordonnées de l'organisme national désigné en France en suivant le lien :

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf



AIR AUSTRAL