

VOTRE VOL A ETE ANNULE OU RETARDE

Vous vous êtes présenté pour l'enregistrement et l'embarquement avant l'heure limite qui vous a été communiquée et votre vol a été retardé ou annulé, ou l'embarquement vous a été refusé.

Nous vous présentons nos plus sincères excuses pour les difficultés rencontrées lors de votre voyage. Notre personnel au sol se tient à votre disposition pour vous aider et vous accompagner.

ARTICLE 1. VOTRE VOL A ETE ANNULE

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

- le remboursement de votre billet dans un délai de 7 jours au prix auquel il a été acheté 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 et, le cas échéant, un vol retour vers votre point de départ initial dans les meilleurs délais ;
- un réacheminement vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou
- un réacheminement vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à votre convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.

Dans le cas d'un réacheminement le lendemain du jour de départ initial du vol annulé, vous avez le droit :

- à des rafraichissements et des possibilités de vous restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente ;
- à deux appels téléphoniques de 5 minutes maximum chacun, deux télex, deux télécopies, ou deux messages électroniques ;
- à un hébergement à l'hôtel ;
- au transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).

Vous avez droit à une indemnisation conformément à l'article 4 ci-après, à moins que vous ayez été informés de l'annulation du vol :

- au moins 2 semaines avant l'heure de départ prévue, ou
- de 2 semaines à 7 jours avant l'heure de départ prévue si on vous a offert un réacheminement vous permettant de partir au plus tôt 2 heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre votre destination finale moins de 4 heures après l'heure de d'arrivée prévue, ou
- moins de 7 jours avant l'heure de départ prévue si on vous a offert un réacheminement vous permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de 2 heures après l'heure prévue d'arrivée.

ARTICLE 2. VOTRE VOL A ETE RETARDE

En cas de retard de 3 heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kms, de 4 heures pour tous les autres vols de plus de 3500 kms, vous avez le droit à :

- des rafraichissements et des possibilités de vous restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente ;
- deux appels téléphoniques de 5 minutes maximum chacun, deux télex, deux télécopies, ou deux messages électroniques.

Lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue est prévue le lendemain du jour de départ initial, vous avez le droit :

- à un hébergement à l'hôtel
- au transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).

Lorsque le retard est d'au moins 5 heures, vous avez le droit au remboursement de votre billet dans un délai de 7 jours au prix auquel il a été acheté 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 et, le cas échéant, un vol retour vers votre point de départ initial dans les meilleurs délais.

Vous avez droit à une indemnisation conformément à l'article 4 ci-après.

ARTICLE 3. L'EMBARQUEMENT VOUS A ETE REFUSE

S'il est nécessaire de refuser l'embarquement de passagers sur votre vol, il sera fait appel au volontariat de passagers acceptant de renoncer à leur réservation en contrepartie d'une compensation financière à définir. Il sera apporté à ces passagers une assistance similaire à celle d'un vol annulé (remboursement de votre vol ou réacheminement).

Si le nombre de passagers volontaires n'est pas suffisant et que nous avons été contraints de vous refuser l'embarquement contre votre gré, la même assistance vous sera offerte, ainsi que l'indemnisation et la prise en charge prévue en cas d'annulation de vol.

ARTICLE 4. DROIT A UNE INDEMNISATION

Si votre vol a été annulé ou retardé d'au moins 3 heures par rapport à l'heure d'arrivée du vol initial, ou si l'embarquement vous a été refusé contre votre gré, vous pouvez bénéficier de l'indemnisation suivante :

- 250 euros pour les vols de 1500 km ou moins ;
- 400 euros pour les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour tous les autres vols entre 1500 et 3500 km ;
- 600 euros pour tous les autres vols de 3500 km ou plus.

En cas d'annulation de votre vol ou de refus d'embarquement contre votre gré, le montant de l'indemnisation sera réduit de 50 % s'il vous a été proposé un réacheminement vers votre destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé :

- de 2 heures pour tous les vols de 1500 km ou moins ;
- De 3 heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 km à 3500 km ;
- De 4 heures pour tous les autres vols de plus de 3500 km

L'indemnisation ne vous est pas due si l'annulation, le retard ou le refus d'embarquement a été causé par des circonstances extraordinaires ne pouvant être évitées.

ARTICLE 5. ORGANISATIONS ADMINISTRATIVES COMPETENTES

Il a été désigné comme organisation compétente pour l'application des règles d'assistance et d'indemnisation la Médiation Tourisme et Voyage. Vous pouvez trouver les renseignements s'y référant à l'adresse suivante : <https://www.mtv.travel/>

Toutefois, nous vous recommandons, en premier lieu, de déposer une réclamation sur notre site internet pour un traitement de votre demande dans un délai raisonnable à l'adresse suivante :

<https://www.corsair.fr/vol/services/Carnet-de-bord/Apres-le-vol/relation-clientele>

CORSAIR
Voyager. Découvrir. Partager.