



## Avis de retard important

Les présentes règles s'appliquent :

- aux passagers d'un vol d'Air Transat au départ d'un aéroport situé sur le territoire de l'Union européenne;
- à condition que vous disposiez d'une réservation confirmée pour le vol concerné et vous présentiez à l'heure indiquée ou au plus tard 60min avant l'heure de départ publiée ;
- seulement aux passagers qui voyagent à un tarif non réduit accessible directement ou indirectement au public.

### Droit à l'indemnisation et à l'assistance

Si votre vol accuse un retard d'au moins 4 heures,

I. Air Transat vous offrira assistance comme suit :

(a) des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente ; et

(b) deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux telex, deux télécopies ou deux messages électroniques.

II. Lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue du nouveau vol est au moins le jour suivant le départ planifié pour le vol annulé, Air Transat vous offrira également :

(a) un hébergement à l'hôtel aux cas où :

- un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire ; ou
- lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire ; et

(b) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).

III. Lorsque le retard est d'au moins 5 heures et que vous décidez de ne pas voyager à bord du vol retardé, Air Transat vous offrira :

(a) le remboursement du billet, dans un délai de sept jours (en espèces, par virement bancaire électronique, par traite bancaire ou par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services), 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 devenus inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi que, le cas échéant, un vol de retour à leur point de départ initial dans les meilleurs délais.

IV. En cas d'annulation de vol ou d'un retard d'au moins 3heures, Vous avez droit à une indemnité de 600 euros, à moins :

(a) que les passagers concernés soient informés de l'annulation du vol au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue ; ou

(b) que les passagers concernés soient informés de l'annulation du vol de deux semaines à sept jours avant l'heure de départ prévue si on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue ; ou

(c) que les passagers concernés soient informés de l'annulation du vol moins de sept jours avant l'heure de départ prévue si on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de deux heures après l'heure prévue d'arrivée ; ou

(d) Air Transat peut prouver que l'annulation ou le retard est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être anticipées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Lorsqu'un passager se voit proposer un réacheminement vers sa destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé de quatre heures, Air Transat peut réduire de 50% le montant de l'indemnisation prévue mentionnée ci-dessus.

Aux fins de présent règlement, on entend par «destination finale», la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement, ou, dans le cas des vols avec correspondances, la destination du dernier vol ; les vols avec correspondances disponibles comme solution de remplacement ne sont pas pris en compte si l'heure d'arrivée initialement prévue est respectée.

### Organismes nationaux chargés de l'application

#### **Royaume Uni**

PassengerComplains Units Civil Aviation Authority  
CAA House  
45-59 Kingsway  
London  
WC2B 6TE  
Tel.: +44 20 7453 6888  
Fax: +44 20 7240 7071  
Email: [passengercomplaints@caa.co.uk](mailto:passengercomplaints@caa.co.uk)

#### **France**

Direction générale de l'aviation civile (DGAC) Direction du transport aérien Mission du Droit des passagers  
Bureau des passagers aériens 50 rue Henry Farman  
FR- 75720 PARIS cedex 15  
Fax : +33 1 58.09.38.45  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

#### **Espagne**

Agencia Estatal de Seguridad Aérea División de Calidad y Protección al Usuario Avda. General Perón 40, Acceso B, (Recepción planta 1ª) 28020 MADRID

Tel.: + 34 91 396 82 10

<http://www.seguridadaderea.es/>

#### **Italie**

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile Viale del Castro Pretorio, 118 IT - 00185 ROME

Tel. : +39 06 44596-1 Fax : +39 06 44596493

[cartadiritti@enac.gov.it](mailto:cartadiritti@enac.gov.it)

<http://www.enac.gov.it>

#### **Portugal**

Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC) Rua B, Edifícios 4, 5 e 6 Aeroporto da Portela PT - 1749-034 LISBOA

Tel. : +351(21)842-3500 Fax : +351(21)847-3585

[dre.pdc@anac.pt](mailto:dre.pdc@anac.pt)

[www.anac.pt](http://www.anac.pt)

#### **Pays Bas**

Inspectie Leefomgeving en Transport Human Environment and Transport Inspectorate Postbus 575 NL - 2130 AN

HOOFFDORP [www.lIenT.nl](http://www.lIenT.nl)

#### **Belgique**

SPF Mobilité & Transport Direction générale Transport aérien Cellule Stratégique - Droits des passagers City Atrium (6ème étage - locker PAX) Rue du Progrès 56 BE-1210 Bruxelles

Tel : +32 2 277 44 00

Fax : +32 2 277 40 73

[Passenger.rights@mobilite.fgov.be](mailto:Passenger.rights@mobilite.fgov.be)

[www.mobilite.belgium.be](http://www.mobilite.belgium.be)

#### **Grèce**

Hellenic Civil Aviation Authority Air Transport and International Affairs Div Air Transport Economics Section D1/D P.O.B. 73751 EL - 16604 HELLINIKO

Tel. : +30 210 891.6150

Fax : +30 210 891.6193 +30 210 894 7132

[d1d@hcaa.gr](mailto:d1d@hcaa.gr)

#### **Irlande**

Commission for Aviation Regulation 3rd Floor Alexandra House Earlsfort Terrace IE - DUBLIN 2

Tel. : +353-(0) 1-6611700

Fax : +353-(0) 1-6611269 (General)

[apr@aviationreg.ie](mailto:apr@aviationreg.ie)

[www.aviationreg.ie](http://www.aviationreg.ie)

*Le présent avis est requis en vertu du Règlement CE 261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne.*

#### **Département Relations clientèle Air Transat**

300 Leo Pariseau Suite 500, Montreal QC H2X 4C2

Tel: 1-800-387-2672 / Fax: 1-866-828-6099

Email: [relationsclientele@transat.com](mailto:relationsclientele@transat.com)

[www.transat.com](http://www.transat.com)