

## **Avis aux passagers**

**Le présent avis est signifié aux passagers en vertu de l'article 14(2) du règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol sur les vols partant des pays de l'Union Européenne.**

### **Refus d'embarquement ou annulation**

Les passagers qui disposent d'une réservation confirmée et dont l'embarquement a été refusé (pour des raisons autres que celles prévues par la loi) ou dont le vol a été annulé auront droit à une indemnisation ou autre assistance.

Les passagers qui ont répondu à notre appel à renoncer à leur réservation en contrepartie d'avantages n'auront pas droit à une indemnisation, toutefois, ils auront droit à l'assistance et aux avantages susmentionnés dans le présent avis sous le paragraphe Assistance ci-après.

### **Vols retardés**

Une fois enregistrés, les passagers ont également droit à une assistance si nous prévoyons raisonnablement que le vol concerné sera retardé d'au moins 4 heures par rapport à l'heure de départ prévue.

### **Champ d'application**

Le présent avis et les droits qu'il décrit ne s'appliquent pas aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public. Toutefois, ils s'appliquent aux passagers en possession d'un billet émis par un transporteur aérien ou un voyageur dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux.

### **Indemnisation pour refus d'embarquement**

Nous verserons aux passagers ayant droit à une indemnisation 600 euros en espèces ou, avec leur accord écrit, des bons de voyage. Alternativement, à la discrétion desdits passagers, 40 000 Asia Miles et 300 euros en espèces ou, avec leur accord écrit, des bons de voyage.

### **Réduction de l'indemnisation**

Si nous sommes en mesure d'offrir aux passagers un vol de remplacement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables et si l'heure d'arrivée du vol de remplacement n'excède pas l'heure d'arrivée prévue de quatre heures ou plus, l'indemnisation payable sera réduite de 50%.

### **Assistance**

Les passagers ont également droit à une assistance et à d'autres avantages comme établi dans le présent avis si l'embarquement a été refusé aux passagers contre leur volonté (pour des raisons autres que celles prévues par la loi).

Nous leur proposerons de choisir entre :

- a) le remboursement du billet, dans un délai de sept jours, au prix auquel il a été acheté, pour la partie du voyage non effectuée et pour la partie du voyage déjà effectuée et devenue inutile par rapport au plan de voyage initial, et, le cas échéant, un vol retour ; OU
- b) un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ; OU
- c) un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.

Nous leur offrirons également gratuitement :

- 1 des rafraîchissements et la possibilité de se restaurer raisonnablement compte tenu du délai d'attente ;
- 2 un hébergement à l'hôtel si un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire avant que les passagers puissent être réacheminés ou obtiennent un vol retour le cas échéant ;
- 3 le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement fourni ;
- 4 deux appels téléphoniques, télex, télécopies ou e-mails.

### **Annulation**

Si leur vol est annulé, les passagers n'auront pas droit à une indemnisation dans les circonstances suivantes :

- (a) s'ils sont informés de l'annulation au moins 14 jours avant l'heure de départ prévue ; OU
- (b) s'ils sont informés de l'annulation entre 7 et 13 jours avant l'heure de départ prévue et si on leur offre un vol de remplacement 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) s'ils sont informés de l'annulation moins de sept jours avant l'heure de départ prévue et si on leur offre un vol de remplacement 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 d'arrivée prévue ; **OU**
- (d) si leur vol a dû être annulé en raison de circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être raisonnablement évitées.

Si les passagers ont droit à une indemnisation, ladite indemnisation et l'assistance seront appliquées de la même manière que pour le refus d'embarquement.

### **Vols retardés**

Les passagers ont également droit à une assistance si nous prévoyons raisonnablement que le vol concerné sera retardé d'au moins 4 heures par rapport à l'heure de départ prévue.

Si de tels retards devaient se produire, nous offrirons gratuitement aux passagers :

- 5 des rafraîchissements et la possibilité de se restaurer raisonnablement compte tenu du délai d'attente ;
- 6 deux appels téléphoniques, télex, télécopies ou e-mails.

S'il est prévu que le vol concerné soit reporté au moins le jour suivant l'heure de départ prévue, nous offrirons également gratuitement aux passagers :

- 7 un hébergement à l'hôtel
- 8 le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement fourni ;

Si le retard du vol est d'au moins 5 heures et qu'ils choisissent de ne pas voyager, nous offrirons aux passagers le remboursement du billet au prix auquel il a été acheté, pour la partie du voyage non effectuée et pour la partie du voyage déjà effectuée et devenue inutile par rapport au plan de voyage initial, et, le cas échéant, un vol retour.

## Organisme national désigné

Les coordonnées de l'organisme national désigné concernant l'application du règlement eu égard aux États membres desservis par Cathay Pacific sont les suivantes :

États membres	Organisme	Coordonnées
 <u>France</u>	DGAC Direction de la régulation économique Bureau de la facilitation et des clients du transport aérien (DRE/C2) 50, rue Henry Farman F-75720 PARIS CEDEX 15	Tél. : +33 1 58.09.39.79 Fax : +33 1 58.09.38.45  <a href="http://www.dgac.fr/html/oservice/regl_message.htm">http://www.dgac.fr/ html/oservice/regl message.htm</a>
 <u>Allemagne</u>	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) Hermann-Blenk-Str. 26 D-38108 BRAUNSCHWEIG	Tél. : +49 531-2355-100 Fax : +49 531-2355-707  E-mail : <a href="mailto:fluggastrechte@lba.de">fluggastrechte@lba. de</a>
 <u>Italie</u>	L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile Viale del Castro Pretorio, 118 IT-00185 ROME	Tél. : +39 06 44596-1  E-mail : <a href="mailto:cartadiritti@enac.ru&lt;br/&gt;pa.it">cartadiritti@enac.ru pa.it</a>

 Pays-Bas	Inspectie Verkeer en Waterstaat Postbus 575 NL – 2130 AN HOOFDDORP	E-mail : <a href="mailto:loket@ivw.nl">loket@ivw.nl</a>
 Royaume-Uni	Air Transport Users Council Room K705 -- CAA House 45-59 Kingsway UK-LONDON WC2B 6TE  Civil Aviation Authority CAA House 45-59 Kingsway UK – LONDON WC2B 6TE	Tél. : +44 20 7240 6061  Fax : +44 20 7240 7071  Tél. : +44 20 7379 7311  Fax : +44 20 7944 2190

Pour obtenir des mises à jour régulières, veuillez consulter l'URL suivante :

[http://ec.europa.eu/transport/air\\_portal/passenger\\_rights/doc/2005\\_01\\_31\\_national\\_enforcement\\_bodies\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/doc/2005_01_31_national_enforcement_bodies_en.pdf)

*Mise à jour : Mars 2008*