

## Droits des Passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard d'un vol

Dans certains cas, il peut arriver que nous ne puissions pas vous autoriser à embarquer sur un vol pour lequel vous aviez une réservation confirmée (refus d'embarquement). Il est également possible que des circonstances extraordinaires nous obligent à annuler votre vol ou que ce dernier subisse un retard supérieur à deux heures.

Dans ces situations exceptionnelles, Iberia vous portera assistance et, vous proposera le cas échéant, une compensation en fonction des circonstances propres à chaque cas. Vous trouverez ici de plus amples informations sur ces considérations, que vous pouvez également consulter sur notre site Web [www.iberia.com](http://www.iberia.com).

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour les désagréments occasionnés ; soyez assuré que nous faisons tout notre possible pour que votre voyage se passe dans les meilleures conditions.

Merci d'avoir choisi notre compagnie.  
Direction des opérations au sol

Le Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil, du 11 février 2004, en vigueur depuis le 17 février 2005, établit des normes communes pour les Compagnies Aériennes en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol.

Ce Règlement s'applique :

- Aux passagers partant d'un aéroport se trouvant sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du Traité ;
- Aux passagers partant d'un aéroport se trouvant dans un pays tiers à destination d'un autre pays situé dans le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du Traité, à moins que les passagers aient bénéficié des attentions prévues par la législation de ce pays tiers.
- Ces mesures ne seront pas applicables aux passagers voyageant avec un billet d'entreprise ou avec un billet à prix réduit qui ne soit pas directement ou indirectement à la disposition du public.

Les entreprises de transport aérien, et c'est toujours ainsi que nous procédons chez Iberia, donneront toujours la priorité et un suivi spécial aux personnes souffrant de mobilité réduite et à tous leurs accompagnants ; ainsi qu'aux mineurs non accompagnés.

### 1. REFUS D'EMBARQUEMENT

Dans le cas où il y a un nombre plus élevé de passagers disposant d'une réservation confirmée que de places disponibles dans un vol, à condition que ces passagers aient effectué les démarches d'enregistrement dans les délais minimum requis, Iberia demandera des volontaires pour qu'ils cèdent leur place confirmée en échange d'une indemnisation négociée et de mesures d'assistance qui sont prévues dans le paragraphe 1.2.

Si jamais on ne trouvait pas assez de volontaires et s'il fallait refuser l'embarquement à d'autres passagers contre leur volonté, ces derniers auront droit à une indemnisation et à des attentions particulières.

En cas de raison justifiée de refus d'embarquement, comme les raisons de santé, de sécurité ou si le passager ne dispose pas des documents de voyage nécessaires, les passagers n'auront droit à aucune sorte d'indemnisation et/ou assistance.

#### 1.1. Indemnisations en cas de refus d'embarquement

L'indemnisation pourra être versée en espèces, par transfert bancaire électronique, par transfert bancaire, par chèque ou, avec l'accord préalable du passager, en bons de voyage ou autres services.

Le bon électronique que vous fournit Iberia dans ces situations, peut être échangé contre de l'argent liquide ou contre un bon de voyage (MCO) d'un montant supérieur et pouvant être utilisé pour l'achat de billets d'Iberia.

A	Vols de moins de 1.500 km	250 €* ou MCO
B	Vols intracommunautaires de plus de 1.500 km et concernant les autres vols, d'entre 1.500 et 3.500 km	400 €* ou MCO
C	Les autres vols non inclus dans les points précédents	600 €* ou MCO

\* La compensation sera réduite de 50% dans les cas où l'heure d'arrivée du vol alternatif ne dépassera pas les 2 heures (vols inclus dans le paragraphe A), 3 heures (vols inclus dans le paragraphe B) ou 4 heures (vols inclus dans le paragraphe C).

#### 1.2. Assistance en cas de refus d'embarquement

Le passager aura le choix entre :

- Être conduit à sa destination finale, dans des conditions de transport comparables, le plus tôt possible ou à une date postérieure selon la convenance du passager en fonction des places disponibles.
- Être remboursé\*\* dans un délai de 7 jours du ou des trajets du parcours non utilisés, et du trajet ou des trajets du parcours effectués si le voyage n'a plus de raison d'être. Il aura également droit à un vol de retour jusqu'au premier point de départ.

En plus, le passager recevra gratuitement :

- Des boissons et des repas suffisants en fonction du temps d'attente nécessaire.
- Deux appels téléphoniques, ou l'envoi de deux messages par télex, ou par fax, ou encore deux courriels.
- Si vous étiez obligé à passer la nuit à l'extérieur : l'hébergement, le cas échéant, et le transport aller-retour entre l'aéroport et le lieu où vous serez hébergé.

### 2. ANNULATIONS DE VOLS

#### 2.1. Indemnisations en cas d'annulation

Le Règlement considère que le transporteur aérien responsable de la réalisation d'un vol n'est pas obligé de payer une indemnisation au passager :

- S'il peut prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (cas d'instabilité politique, de conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol, risques pour la sécurité, carences inattendues dans la sécurité du vol, engorgement aéroportuaire, gestion du trafic aérien et grèves affectant les opérations du transporteur aérien).
- Si l'on informe le passager de l'annulation du vol, au moins deux semaines à l'avance par rapport à l'heure de départ prévue.
- Si l'on informe le passager de l'annulation du vol, entre deux semaines et sept jours avant l'heure de départ prévue et si on lui propose un moyen de transport alternatif qui lui permette de partir pas plus de deux heures avant l'heure de départ de son vol d'origine et qui lui permette d'arriver à sa destination finale avec moins

## Droits des Passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard d'un vol

de quatre heures de retard par rapport à l'heure d'arrivée prévue dans le vol d'origine.

- Si l'on informe le passager au moins sept jours avant son heure de départ prévue et si on lui propose un autre vol lui permettant de partir pas plus d'une heure avant l'heure de son vol d'origine et lui permettant d'arriver à sa destination finale avec moins de deux heures de retard par rapport à l'heure d'arrivée prévue dans le vol d'origine.

Dans les autres cas, les passagers ayant une place réservée et confirmée pour un vol qui est annulé, auront droit à :

- 125 euros pour les vols de jusqu'à 1500 km, lorsque le moyen de transport alternatif que l'on vous proposera disposera d'une heure d'arrivée à destination ne dépassant pas les deux heures par rapport à l'heure initialement prévue du vol réservé; ou à 250 euros, si le retard est supérieur à deux heures.
- 200 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1.500 km et pour tous les autres vols d'entre 1.500 et 3.500 km, lorsque le moyen de transport alternatif offert aura une heure d'arrivée à destination qui ne dépassera pas les trois heures, par rapport à l'heure initialement prévue dans le vol réservé; ou à 400 euros si le retard est supérieur à trois heures.
- 300 euros pour tous les vols non inclus dans les points précédents, lorsque l'heure d'arrivée à destination du transport alternatif proposé ne dépassera pas les quatre heures, par rapport à l'heure prévue dans le vol réservé à l'origine; ou à 600 euros si le retard est supérieur à quatre heures.

Les indemnités pourront être versées en espèces, par transfert bancaire électronique, par transfert bancaire, par chèque ou, avec l'accord préalable du passager, en bons de voyage ou autres services.

Le bon électronique que vous fournit Iberia dans ces situations, peut être échangé contre de l'argent liquide ou contre un bon de voyage (MCO) d'un montant supérieur et pouvant être utilisé pour l'achat de billets d'Iberia. Pour que nous puissions traiter votre indemnité, nous vous prions de contacter notre Centre Clientèle. Vous trouverez les numéros de téléphone et les adresses de ce service à la fin de cette brochure.

### 2.2. Assistance en cas d'annulation

Le passager aura le choix entre :

- Être conduit à sa destination finale, dans des conditions de transport comparables, le plus tôt possible ou à une date postérieure selon la convenance du passager en fonction des places disponibles.
- Être remboursé\*\* dans un délai de 7 jours du ou des trajets du parcours non utilisés, et du trajet ou des trajets du parcours effectués si le voyage n'a plus de raison d'être. Il aura également droit à un vol de retour jusqu'au premier point de départ.

En plus, le passager recevra gratuitement :

- Des boissons et des repas suffisants en fonction du temps d'attente nécessaire.
- Deux appels téléphoniques, ou l'envoi de deux messages par télex, ou par fax, ou encore deux courriels.
- Si vous étiez obligé de passer la nuit à l'extérieur : l'hébergement, le cas échéant, et le transport aller-retour entre l'aéroport et le lieu où vous serez hébergé.

### 2.3. Information

Dès que l'on informera les passagers d'une annulation, il faudra leur fournir des informations sur les moyens de transports alternatifs possibles.

## 3. RETARDS DE VOLS

### 3.1. Assistance en cas de retard

Lorsqu'IBERIA prévoira un retard de :

- Deux heures ou plus sur des vols de jusqu'à 1500 km.
  - Trois heures ou plus, sur des vols intracommunautaires de plus de 1500 km et tous les autres vols entre 1500 et 3500 km.
  - Quatre heures ou plus, pour les autres vols.
- On proposera gratuitement aux passagers :
- Des boissons et des repas suffisants en fonction du temps d'attente nécessaire.
  - Deux appels téléphoniques, ou l'envoi de deux messages par télex, ou par fax, ou encore deux courriels.
  - Si vous étiez obligé de passer la nuit à l'extérieur : l'hébergement, le cas échéant, et le transport aller-retour entre l'aéroport et le lieu où vous serez hébergé.

Lorsque le retard sera supérieur à cinq heures, le passager pourra choisir que l'on lui rembourse\*\*, dans un délai de 7 jours, le trajet ou les trajets du parcours non utilisés, et le trajet ou les trajets du parcours effectué si le voyage n'a plus de raison d'être, et il aura droit à un vol de retour jusqu'au premier point de départ.

## 4. CHANGEMENT DE CLASSE

Si un transporteur aérien fait voyager un passager dans un siège de classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été payé, le transporteur remboursera\*\* dans les sept jours les proportions du prix suivantes du tronçon ou des tronçons où cela s'est produit :

- 30% pour tous les vols de 1500 km ou moins.
- 50% pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km, et pour tous les autres vols d'entre 1500 et 3500 km.
- 75% pour tous les vols non inclus dans les points précédents.

\*\* Remboursements: Pour toute demande de remboursement dans les cas mentionnés ci-dessus, l'acheteur du billet devra s'adresser au bureau, à l'Agence ou au Point de Vente où il l'a acheté.

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour les dérangements que nous avons pu vous provoquer. Si vous considérez que cela est nécessaire, vous pouvez contacter notre Centre Clientèle :

Iberia, Líneas Aéreas de España  
Centre de Service Client  
Apdo. Correos 36.315  
28080 MADRID  
[www.iberia.com](http://www.iberia.com)

En Espagne, l'organisme national responsable du respect de ce Règlement pour les vols dont l'origine est un aéroport espagnol ou à destination d'un aéroport espagnol est le :

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

Tel.: + 34 91 396 82 10

<http://www.seguridadaerea.es>

En France, l'organisme national responsable du respect de ce Règlement pour les vols décollant d'un aéroport français ou à destination d'un aéroport français est :

DGAC  
Direction du transport aérien  
Mission du droit des passagers  
Bureau des passagers aériens (MDP/P2)  
50, rue Henry Farman  
FR - 75720 PARIS CEDEX 15

Fax: +33 1 58 09 38 45

<http://www.aviation-civile.gouv.fr/>