

Droit des passagers

Droit des passagers en cas de refus d'embarquement? d'annulation ou de retard d'un vol

Le règlement (CE) 261/2004 établit les droits des passagers qui s'appliquent aux vols au départ d'un aéroport de l'UE et, en l'absence de réglementation locale, aux vols au départ de tout autre pays en dehors de l'UE.

Vous trouverez sur notre site Web www.iberia.com, le texte complet de la réglementation, dont les normes communes sur le refus d'embarquement, l'annulation ou le retard d'un vol sont présentées ci-dessous et auxquelles Iberia ajoute une protection prioritaire pour ses passagers mineurs non accompagnés et pour les personnes ayant des besoins particuliers en raison d'un handicap et/ou d'une mobilité réduite.

Les compagnies aériennes doivent mettre en oeuvre des mesures d'assistance, voire d'indemnisation, à condition que l'incident ne soit pas dû à une cause extraordinaire ou à une cause justifiée de refus d'embarquement.

Les causes extraordinaires exonèrent les compagnies aériennes de toute responsabilité, car il s'agit de situations dont l'origine se situe hors de notre contrôle et que, même si elles étaient connues à l'avance, nous n'aurions pas pu éviter comme nous l'aurions fait dans le cas de conditions météorologiques, d'instabilité politique, de grèves ou de problèmes de sécurité. Par ailleurs, le refus d'embarquement est justifié s'il est dû à des raisons de santé, de sécurité ou de documents de voyage inadéquats du passager.

1. Assistance

En la matière, vous avez généralement le choix entre:

- Le réacheminement vers votre destination finale, dans des conditions de transport comparables, dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure à la convenance des passagers en fonction des places disponibles. ou
- Le remboursement (***) dans un délai de 7 jours de la ou des parties du voyage non effectuées. Et à un vol retour vers le point de départ initial dans les meilleurs délais, ainsi que le remboursement des parties déjà effectuées et devenues inutiles si le voyage, suite à l'incident, n'a plus de raison d'être.

(**) Toute demande de remboursement doit être effectuée par l'acheteur du billet auprès du bureau, de l'agence ou du point de vente où il l'a acheté.

En plus, nous offrons:

- Deux appels téléphoniques ou l'envoi de deux messages par télex, par télécopie ou par courrier électronique. Nous rembourserons également le coût, contre facture, de deux appels téléphoniques (limités à 5 minutes chacun) si nous n'étions pas en mesure de les offrir à ce moment-là et que vous nous demandez de le faire.
- S'il faut passer une nuit à l'hôtel, nous prendrons en charge l'hébergement et le transport vers et depuis l'hôtel. Et nous vous fournirons de quoi vous restaurer, en fonction du moment et de la durée de l'attente.

En cas de retard d'un vol, la procédure d'assistance commence lorsqu'un retard de 2 heures ou plus est prévu pour tous les vols de 1.500 km ou moins, de 3 heures ou plus pour tous les vols de 1.500 à 3.500 km, et de 4 heures pour les autres vols.

2. Indemnisation

Les Les indemnisations ou compensations auxquelles vous pouvez avoir droit varient en fonction de l'incident et de la distance entre le point d'origine et la destination du vol prévue. Si vous choisissez notre bon de voyage Iberia, avec lequel vous pouvez acheter des billets d'avion ou d'autres services, nous ajouterons 20 % de plus au montant de l'indemnisation.

3. Refus d'embarquement

Vols de moins de 1.500 km	250 €
Vols intracommunautaires de plus de 1.500 km et pour les autres destinations de 1.500 à 3.500 km	400 €
Reste des vols de plus de 3.500 km	600 €

Cette indemnisation sera immédiate et réduite de 50 % si l'heure d'arrivée du vol de remplacement ne dépasse pas 2 h dans le premier cas, 3 h dans le second ou 4 h pour tous les autres vols de plus de 3.500 km. Elle prendra effet immédiatement, par la remise d'un bon d'une valeur prédéterminée qui s'adaptera à votre cas particulier au moment de son encaissement dans les bureaux de vente d'Iberia.

4. Annulation de vols

Vols de 1.500 km ou moins	125€
*Si l'arrivée à destination a lieu plus de 2 h après l'horaire prévu	250€
Vols intracommunautaires de plus de 1.500 km et pour les autres destinations de 1.500 à 3.500 km	200€
*Si l'arrivée à destination a lieu plus de 3 h après l'horaire prévu	400€
Reste des vols de plus de 3.500 km	300€
*Si l'arrivée à destination a lieu plus de 3 h après l'horaire prévu	600€

Aucune indemnité ne sera versée si nous vous informons au moins 15 jours avant de l'annulation, ou si nous vous informons moins de 7 jours avant et vous proposons un réacheminement dont le départ et l'arrivée ont lieu respectivement, dans les 2 heures avant et jusqu'à 4 heures après l'heure prévue. Il en sera de même si vous êtes informé de l'annulation dans un délai inférieur à 7 jours et que la solution proposée vous permet de partir au plus tôt 1 heure avant l'heure de départ prévue et d'arriver moins de 2 heures après l'heure prévue d'arrivée.

5. Retards de vols

Lorsque le retard d'un vol est supérieur à 5 heures, le passager pourra choisir le remboursement total ou partiel de son billet. En outre, et sauf circonstances exceptionnelles, la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne a reconnu le droit à une indemnisation dans des termes similaires à ceux indiqués pour les cas d'annulation, dans les cas d'un retard de trois heures ou plus pour atteindre la destination finale.

6. Changement de classe

Si pour cette raison ou pour d'autres raisons indépendantes de votre volonté, nous vous plaçons finalement dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, nous vous rembourserons dans un délai de 7 jours : 30 % du prix du billet pour les vols de 1.500 km ou moins ; 50 % pour les vols intracommunautaires de plus de 1.500 km et de 1.500 à 3.500 km pour les autres vols ou 75 % pour tous les vols ne relevant pas des points précédents. Le changement involontaire vers une classe supérieure à celle pour laquelle le billet a été acheté est totalement gratuit pour vous.

Information

Notre objectif est de vous tenir informé rapidement de tout changement dans votre réservation.

Si vous nous avez fourni un numéro de téléphone ou une adresse e-mail, nous pourrions utiliser notre système CONECTA pour vous tenir informé.

Vous pouvez contacter notre centre de service à la clientèle à l'adresse suivante: <https://www.iberia.com/fr/relations-clients/>

Vous pouvez aussi vous rendre sur notre site Web www.iberia.com, pour consulter le texte complet des droits du passager.

Vous pouvez également contacter l'organisme responsable de veiller à la conformité réglementaire pour chaque pays de l'Union à l'adresse Internet suivante: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Merci de nous avoir choisis.