

Indemnisation et assistance en cas d'annulation de vols de plus de 3 500 km au départ des pays de l'UE ou du Royaume-Uni.

L'objectif permanent de Qantas est de faire partir ses avions à l'heure. Toutefois, ce n'est pas toujours possible et nous sommes alors contraints d'annuler le vol. Cet avis vous informe de vos droits conformément au règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil relatif aux annulations de vols.

Dans quels cas cela s'applique-t-il ?

Qantas vous indemniser et/ou vous fournira l'assistance indiquée dans le tableau dans les situations suivantes :

- nous avons annulé votre vol ;
- le vol devait partir d'un aéroport au sein de l'UE ou du Royaume-Uni ;
- vous aviez une réservation confirmée payée et qui est disponible directement ou indirectement au public, ou sur des billets émis dans le cadre d'un programme Frequent Flyer ou d'un autre programme commercial ; ou
- le vol devait être opéré par Qantas.

Situation	Indemnisation et/ou assistance
Annulation	<p>Indemnisation : Vous percevrez une indemnisation d'un montant de 600 EUR (520 GBP), sauf si l'une des circonstances énoncées dans la remarque à la fin de cette section à propos de l'annulation s'applique à vous. Pour réclamer votre indemnisation, veuillez contacter le service client de Qantas le plus proche ou faire une demande en ligne sur qantas.com (► Besoin d'aide ? ► Commentaires). Vous pouvez également contacter le service client de Qantas en Australie au +61 2 9691 3399.</p> <p>Plusieurs options s'offrent à vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) le remboursement dans les sept jours du prix total auquel vous avez acheté votre billet pour la partie ou les parties du voyage non effectuées ou, dès que possible, pour la ou les parties déjà effectuées si le vol ne satisfait plus l'objectif de votre plan de voyage initial avec, le cas échéant, un vol retour à destination du premier lieu de départ figurant sur votre billet ; ou (ii) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, jusqu'à votre destination finale[^] dès que possible ; ou (iii) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, jusqu'à votre destination finale[^] à une date ultérieure, à votre convenance et sous réserve de sièges disponibles. <p>Assistance : Nous vous offrirons à titre gracieux :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) des repas et des rafraîchissements en rapport raisonnable avec le temps d'attente ; et (b) deux appels téléphoniques, message télex ou fax, ou e-mails. <p>Dans le cas du réacheminement lié à votre vol annulé, si l'heure prévue de départ du nouveau vol est au moins le jour suivant le vol annulé, nous vous offrirons également :</p> <ul style="list-style-type: none"> (c) l'hébergement à l'hôtel, dans les situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> – si un séjour d'une ou plusieurs nuits devient nécessaire ; ou – si un séjour supplémentaire à celui prévu devient nécessaire ; et (d) le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (hôtel ou autre). <p>Note :</p> <ul style="list-style-type: none"> (A) Votre indemnisation de 600 EUR (520 GBP) sera réduite de 50 % si nous sommes en mesure de vous proposer un autre vol dans des conditions de transport comparables et dont l'heure d'arrivée n'excède pas de plus de quatre heures votre heure d'arrivée initialement prévue. (B) Vous n'aurez pas droit à indemnisation dans les circonstances suivantes : <ul style="list-style-type: none"> (1) si nous vous avons informé de l'annulation 14 jours ou plus avant votre heure de départ prévue ; ou (2) si nous vous avons informé de l'annulation entre sept et 13 jours avant votre heure de départ prévue et vous avons proposé un autre vol qui vous permet de partir deux heures au plus avant votre heure de départ prévue et d'arriver à votre destination finale moins de quatre heures après votre heure d'arrivée prévue ; ou (3) si nous vous avons informé de l'annulation moins de 7 jours avant votre heure de départ prévue et vous avons proposé un autre vol qui vous permet de partir plus d'une heure avant votre heure de départ prévue et d'atteindre votre destination finale moins de deux heures après votre heure d'arrivée prévue. (C) Nous ne vous verserons pas non plus d'indemnisation si l'annulation de votre vol a été causée par des circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. L'expression « circonstances exceptionnelles » sera interprétée conformément au Règlement (CE) n° 261/2004.

Notes de bas de page :*Remboursement : nous pouvons avoir besoin de vérifier certains détails avant d'effectuer le remboursement. Par conséquent, le délai de remboursement peut dépasser sept jours. Toutefois, nous effectuerons le remboursement dès que possible et nous nous efforcerons raisonnablement de le faire dans les 7 jours. Le remboursement sera effectué à l'acheteur du billet.

La destination finale est la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement ou, dans le cas de vols de correspondance directe, la destination du dernier vol. Les autres vols de correspondance disponibles ne seront pas pris en compte si l'heure d'arrivée initiale prévue est respectée.

Cet Avis est exigé par le Règlement CE 261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne.

Organisme national désigné : chaque État membre de l'UE a désigné un organisme responsable de l'application des règles d'indemnisation et d'assistance présentées dans cet avis. Les coordonnées de chaque organisme national de lutte contre la fraude sont disponibles ici : https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Pour les vols au départ du Royaume-Uni :

Passenger Complaints Unit, Civil Aviation Authority

Aviation House

Beehive Ringroad

Crawley

West Sussex

RH6 0YR

Réclamations, tél : 330 022 1916

Standard principal : 0330 022 1500

e-mail :

passenger.complaints@caa.co.uk site

Internet : www.caa.co.uk

Indemnisation et assistance en cas de retards importants ou de refus d'embarquement pour les vols de plus de 3 500 km au départ des pays de l'Union européenne et du Royaume-Uni.

Jour après jour, Qantas s'efforce de faire partir ses avions à l'heure, en limitant les retards pour les passagers. Toutefois, ce n'est pas toujours possible. Cet avis vous informe de vos droits conformément au règlement CE n° 261/2004.

Dans quels cas cela s'applique-t-il ?

Qantas vous indemniserait et/ou vous fournirait l'assistance indiquée dans le tableau dans les situations suivantes :

- le vol est prévu au départ d'un aéroport de l'Union européenne ou du Royaume-Uni ;
- vous avez une réservation confirmée payée et qui est disponible directement ou indirectement au public, ou sur des billets émis dans le cadre d'un programme Frequent Flyer ou d'un autre programme commercial ;
- le vol est opéré par Qantas ; et
- si vous vous êtes présenté à l'enregistrement comme il vous a été indiqué à l'avance par écrit ou électroniquement ou, si aucune heure ne vous a été indiquée, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ publiée.

Autres situations concernées :

- si nous nous attendons raisonnablement à ce que votre vol soit retardé de **quatre heures** ou plus par rapport à l'heure de départ prévue ; ou
- si nous vous refusons l'embarquement, à moins qu'il existe des motifs valables de le faire, notamment des raisons de santé, de sécurité ou une documentation de voyage insuffisante.

Retard

Indemnisation : Si votre vol est retardé de trois heures ou plus à l'arrivée à votre destination finale, vous pouvez avoir droit à une indemnisation, à moins que le retard ne soit dû à des circonstances exceptionnelles que nous n'aurons pu éviter, même en prenant toutes les mesures raisonnables. Ces circonstances exceptionnelles comprennent les intempéries, l'instabilité politique, les risques pour la sécurité, les défaillances imprévues en matière de sécurité des vols, les grèves affectant nos opérations ou les décisions de gestion du trafic aérien.

Montant de l'indemnisation : Retard à l'arrivée de plus de 4 heures : 600 EUR (520 GBP).

Pour réclamer votre indemnisation, veuillez contacter le service client de Qantas le plus proche ou faire une demande en ligne sur qantas.com

(► Besoin d'aide ? ► Commentaires). Vous pouvez également contacter le service client de Qantas en Australie au +61 2 9691 3399.

Assistance : Nous vous offrirons à titre gracieux :

- (a) des repas et des rafraîchissements en rapport raisonnable avec le temps d'attente ; et
- (b) deux appels téléphoniques, message télex ou fax, ou e-mails.

Si votre vol doit être retardé au moins jusqu'au jour après son heure de départ initialement prévue, alors en plus de l'assistance ci-dessus, nous vous offrirons :

- (c) l'hébergement à l'hôtel, dans les situations suivantes :
 - si un séjour d'une ou plusieurs nuits devient nécessaire ; ou
 - si un séjour supplémentaire à celui prévu devient nécessaire ; et
- (d) le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (hôtel ou autre).

Lorsque le retard est d'au moins **cinq heures** et que vous décidez de ne pas prendre le vol différé, en plus de l'assistance ci-dessus, nous vous offrirons un remboursement* dans les sept jours du prix total de votre billet, au prix auquel il a été acheté, pour la partie ou les parties du voyage non effectuées, et pour la partie ou les parties déjà effectuées si le vol ne satisfait plus l'objectif de votre plan de voyage initial avec, le cas échéant, un vol retour à destination du premier lieu de départ.

de départ apparaissant sur votre billet, dès que possible.

Embarquement refusé

Refus d'embarquement volontaire : Avant de refuser à quiconque l'embarquement à bord d'un avion, nous demanderons à des volontaires de renoncer à leurs réservations en échange d'avantages, dans des conditions à convenir entre vous et nous, et également de :

Choisir entre :

1. un remboursement sous sept jours du coût total de votre billet, au prix auquel il a été acheté, pour la partie ou les parties du voyage non effectuées ou, dès que possible, pour la ou les parties déjà effectuées si le vol ne satisfait plus l'objectif de votre plan de voyage initial avec, le cas échéant, un vol retour à destination du premier lieu de départ figurant sur votre billet ; ou
2. le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, jusqu'à votre destination finale[^] dès que possible ; ou
3. le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, jusqu'à votre destination finale[^] à une date ultérieure, à votre convenance et sous réserve de sièges disponibles.

Refus d'embarquement involontaire : Si un nombre insuffisant de volontaires se présente, et que nous vous refusons l'embarquement contre votre volonté, nous vous indemniserons immédiatement d'un montant s'élevant à 600 EUR (520 GBP), à moins que la **remarque** se trouvant à la fin de cette section à propos du refus d'embarquement ne s'applique à vous, et également :

Choisir entre :

- (i) le remboursement dans les sept jours du prix total auquel vous avez acheté votre billet pour la partie ou les parties du voyage non effectuées ou, dès que possible, pour la ou les parties déjà effectuées si le vol ne satisfait plus l'objectif de votre plan de voyage initial avec, le cas échéant, un vol retour à destination du premier lieu de départ figurant sur votre billet ; ou
- (ii) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, jusqu'à votre destination finale[^] dès que possible ; ou
- (iii) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, jusqu'à votre destination finale[^] à une date ultérieure, à votre convenance et sous réserve de sièges disponibles.

Assistance :

Et nous vous offrirons à titre gracieux :

- (a) des repas et des rafraîchissements en rapport raisonnable avec le temps d'attente ;
- (b) l'hébergement à l'hôtel, dans les situations suivantes :
 - si un séjour d'une ou plusieurs nuits devient nécessaire ; ou
 - si un séjour supplémentaire à celui prévu devient nécessaire ;
- (c) le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement (hôtel ou autre) ; et
- (d) deux appels téléphoniques, message télex ou fax, ou e-mails.

Note :

Si nous vous proposons un autre vol pour votre destination finale dans des conditions de transport comparables et dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas votre heure d'arrivée initialement prévue de quatre heures ou plus, nous pourrions réduire l'indemnisation de 50 % (à savoir 300 EUR ou 260 GBP).

Notes de bas de page

*Remboursement : nous pouvons avoir besoin de vérifier certains détails avant d'effectuer le remboursement. Par conséquent, le délai de remboursement peut dépasser sept jours. Toutefois, nous effectuerons le remboursement dès que possible et nous nous efforcerons raisonnablement de le faire dans les 7 jours. Le remboursement sera effectué à l'acheteur du billet.

[^] La destination finale est la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement ou en cas de vols de correspondance directe, la destination du dernier vol. Les autres vols de correspondance disponibles ne seront pas pris en compte si l'heure d'arrivée initiale prévue est respectée.

Cet Avis est exigé par le Règlement CE 261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne.

Organisme national désigné : chaque État membre de l'UE a désigné un organisme responsable de l'application des règles d'indemnisation et d'assistance présentées dans cet avis. Les coordonnées de chaque organisme national de lutte contre la fraude sont disponibles ici : https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Pour les vols au départ du Royaume-Uni :

Passenger Complaints Unit, Civil Aviation Authority
Aviation House
Beehive Ringroad
Crawley
West Sussex
RH6 0YR

Réclamations, tél : 330 022 1916
Standard principal : 0330 022 1500
e-mail :
passenger.complaints@caa.co.uk site
Internet : www.caa.co.uk