

DROITS DES PASSAGERS

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

Cette information a été publiée conformément au Règlement (CE) No. 261 /2004 du Parlement Européen et du Conseil de l'Union Européenne.

Les règles suivantes s'appliquent aux passagers dans les conditions suivantes:

- vous voyagez sur un vol* au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union Européenne** ou sur un vol exploité par une compagnie aérienne communautaire au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union Européenne;
- vous avez une réservation confirmée pour ce vol et vous vous présentez pour l'enregistrement à l'heure indiquée par la compagnie aérienne (sauf si le vol est annulé) ou, si l'heure n'est pas indiquée, au plus tard 45 minutes avant l'heure du départ publié;
- vous avez un billet émis à un tarif accessible au public ou un billet émis dans le cadre d'un programme de fidélité ou d'un autre programme commercial;
- votre opérateur de transport aérien est TAROM;
- l'un des événements suivants se produit: refus d'embarquement, annulation, retard, surclassement et déclassement.

* Un voyage comprenant un vol de départ et un vol de retour n'est pas considéré comme un vol unique, même si les vols de départ et de retour font l'objet d'une seule réservation.

** Les départements français d'outre-mer, à savoir la Guadeloupe, la Guyane Française, la Martinique, la Réunion, Mazotte, ainsi que Saint-Martin, les Açores, Madère et les Îles Canaries sont des territoires appartenant à un État membre. Les règles s'appliquent également à l'Islande et à la Norvège conformément à l'accord EEE et à la Suisse conformément à l'accord entre la Communauté Européenne et la Confédération suisse sur le transport aérien. (1999).

Les règles ne s'appliquent pas:

- aux passagers voyageant gratuitement ou à tarif réduit, qui n'est pas accessible directement ou indirectement au public;
- aux trajets multimodaux impliquant plusieurs modes de transport dans le cadre d'un contrat de transport unique;
- aux vols faisant partie d'un ensemble de services de voyage annulés pour des raisons autres que l'annulation du vol;
- aux vols effectués avec des aéronefs autres que des aéronefs à voilure fixe.

A.RETARD DU VOL

Si votre vol est retardé, vous avez droit à une assistance dans les situations suivantes:

- le retard est égal ou supérieur à deux heures pour les vols de 1500 km ou moins; ou
- le retard est égal ou supérieur à trois heures dans le cas des vols intracommunautaires de plus de 1500 km et de tout autre vol compris entre 1500 km et 3500 km; ou
- le retard est égal ou supérieur à quatre heures pour tous les vols non couverts par (a) ou (b) ci-dessus.

Assistance en retard consiste en:

- repas et boissons non alcoolisées, directement proportionnels au temps d'attente;
- deux appels téléphoniques, messages par fax ou email, gratuitement;
- Hébergement hôtelier et transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, dans le cas où un séjour d'une ou plusieurs nuits est nécessaire.

Si le retard est d'au moins cinq heures et que vous décidez de ne pas poursuivre le voyage, nous vous proposons de rembourser dans les sept jours le coût total du billet au prix d'achat de la partie ou des parties non utilisées du voyage et de la partie ou des parties déjà effectuées si le vol devient inutile par rapport à votre plan de voyage initial, accompagné - le cas échéant - d'un vol de retour au point de départ initial dès que possible.

Si votre vol est arrivé à destination, avec un retard de 3 heures ou plus, vous pouvez avoir droit à une indemnité en fonction de la durée du retard et de la durée du vol, sauf si le retard est dû à des circonstances exceptionnelles qui n'ont pas pu être évitées, malgré l'adoption de toutes les mesures raisonnables.

Exemples de situations extraordinaires: conditions météorologiques incompatibles avec le vol, instabilité politique, grèves, risques pour la sécurité, déficiences imprévues pouvant affecter la sécurité du vol, restrictions du trafic aérien.

Dans ce cas, vous pouvez choisir le paiement de la compensation en espèces ou sous la forme d'un bon électronique comme il suit:

Distance	Montant de la compensation accordée en espèces / virement bancaire	Montant de la compensation accordée sous la forme d'un bon électronique*
tous les vols de 1500 km ou moins	250 EUR	350 EUR
tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et tous les autres vols de 1500 km à 3500 km	400 EUR	500 EUR
tous les vols de plus de 3500 km hors UE	600 EUR	750 EUR

*Le bon électronique peut être utilisé pour l'achat de billets TAROM émis sur des vols opérés et commercialisés par TAROM (avec numéro de vol RO) dans un délai d'un an à compter de la date d'émission. La valeur du voucher n'est pas remboursable.

La compensation ci-dessus peut être réduite de 50% si une redirection vers la destination finale vous est proposée avec un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé:

- deux heures pour tous les vols de 1500 km ou moins, ou
- trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 km à 3500 km, ou
- quatre heures pour les vols de plus de 3500 km.

B.ANNULATION DU VOL

Si votre vol a été annulé, nous vous proposons les services suivants:

- Possibilité de choisir entre:
 - Réacheminement, dans des conditions de transport comparables, vers la destination finale, sur le premier vol disponible; ou
 - Réacheminement, dans des conditions de transport comparables, vers la destination finale à une date ultérieure de votre choix, sous réserve de disponibilité; ou
 - Remboursement dans les 7 jours de la totalité des frais du billet au prix d'achat de la partie ou des parties de voyage non complétées et de la partie ou des parties déjà effectuées si le vol devient inutile par rapport à votre itinéraire de voyage initial, avec - le cas échéant - un vol de retour au point de départ initial, le plus tôt possible;
- repas et boissons non alcoolisées, directement proportionnels au temps d'attente;
- Hébergement hôtelier et transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, dans le cas où un séjour d'une ou plusieurs nuits est nécessaire.

DROITS DES PASSAGERS

4) TAROM peut également fournir une compensation financière. Vous pouvez choisir le paiement de la compensation en espèces ou sous la forme d'un bon électronique comme il suit:

Distance	Montant de la compensation accordée en espèces / virement bancaire	Montant de la compensation accordée sous la forme d'un bon électronique*
tous les vols de 1 500 km ou moins	250 EUR	350 EUR
tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km	400 EUR	500 EUR
tous les vols de plus de 3 500 km hors UE	600 EUR	750 EUR

*Le bon électronique peut être utilisé pour l'achat de billets TAROM émis sur des vols opérés et commercialisés par TAROM (avec numéro de vol RO) dans un délai d'un an à compter de la date d'émission. La valeur du voucher n'est pas remboursable.

La compensation ci-dessus peut être réduite de 50% si une redirection vers la destination finale vous est proposée avec un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé:

- deux heures pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou
- trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km, ou
- quatre heures pour les vols de plus de 3 500 km.

Vous n'avez pas droit à la compensation financière indiquée ci-dessus, si:

- vous êtes informé de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue; ou
- vous êtes informé de l'annulation dans un délai de deux semaines et sept jours avant l'heure de départ prévue et un réacheminement vous est proposé pour vous permettre de partir au plus tard deux heures avant l'heure de départ prévue et d'arriver à votre destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue; ou
- vous êtes informé de l'annulation moins de sept jours avant l'heure de départ prévue et un réacheminement vous est proposé vous permettant de partir au moins une heure avant l'heure de départ prévue et d'arriver à votre destination finale moins de deux heures après l'heure d'arrivée prévue; ou
- l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles qu'on n'a pas pu éviter malgré toutes les mesures raisonnables prises.

C. PASSAGERS REFUSÉS À L'EMBARQUEMENT

Même si votre réservation est confirmée et que vous effectuiez les formalités d'enregistrement à temps, des situations peuvent survenir lorsque, en raison d'une surréservation, vous pouvez vous voir refuser l'embarquement sur un vol.

Dans ces situations, TAROM lance tout d'abord un appel aux passagers disposés à renoncer volontairement à leurs réservations en échange de certains privilèges accordés dans certaines conditions, à convenir avec les passagers respectifs. Si le nombre de volontaires est insuffisant, l'entreprise peut refuser d'embarquer des passagers contre leur volonté.

Si on vous refuse l'embarquement contre votre volonté, sauf les cas où il existe des raisons justifiées de refus d'embarquement, vous bénéficiez des droits énoncés au chapitre B (Annulation du vol) de ces informations. La compensation financière mentionnée au chapitre B, le paragraphe 4) sera offerte immédiatement, à l'aéroport.

Il existe des motifs légitimes pour refuser l'embarquement pour des raisons liées à la santé, la sécurité, la sûreté ou aux documents de voyage inappropriés.

D. SURCLASSEMENT ET DÉCLASSEMENT

- Si, à l'initiative de TAROM, vous êtes hébergé dans une classe supérieure du prix d'achat du billet, vous ne serez pas tenu de payer des frais supplémentaires.
- Si, à l'initiative de TAROM, vous êtes hébergé dans une classe inférieure du prix d'achat du billet, nous pouvons vous proposer un remboursement partiel du billet dans les sept jours, comme il suit:
 - 30 % du prix du billet pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins, ou
 - 50% du prix du billet pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, à l'exception des vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outre-mer, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km; ou
 - 75% du prix du billet pour tous les vols ne relevant pas des cas visés aux points a) ou b) ci-dessus, y compris les vols entre le territoire européen des États membres et les départements français d'outre-mer.

E. PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE OU AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

- Les transporteurs aériens effectifs donnent la priorité aux personnes à mobilité réduite et à toutes les personnes ou les chiens guides certifiés qui les accompagnent ainsi qu'aux enfants non accompagnés.
- En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, quelle qu'en soit la durée, les personnes à mobilité réduite et toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi que les enfants non accompagnés, ont droit à l'assistance spécifiée ci-dessus, dès que possible.

Si vous estimez avoir droit à une assistance et / ou à une compensation, veuillez contacter TAROM à l'adresse:

Compania Nationala de Transporturi Aeriene Romane – TAROM S.A.

Bureau de Relations Clients
224 F Rue Calea Bucureștilor
Otopeni, Ilfov, 075150
Roumanie

E-mail: customer_relations@tarom.ro

Web: <https://www.tarom.ro/fr/informations-pour-les-passagers/assistance/saisines-requetes-et-plaintes/reclamations-liees-au-vol>

Pour toute réclamation concernant l'application du Règlement (CE) no. 261 /2004, vous pouvez aussi contacter:

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

72 Boulevard Aviatorilor
Code postale 011865, Secteur 1, Bucarest
Tel: +4021 9551 (Téléphone du consommateur)
Tel: +4021 312 1275
Fax: +4021 314 3462
www.anpc.ro

La liste des autorités nationales désignées pour l'application du Règlement (CE) no. 261 /2004 du Parlement Européen et du Conseil de l'Union Européenne peut être trouvée ici:

http://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf