



## Règlement (CE) no 261/2004

### Règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement

Lors d'une surréservation le transporteur aérien fait d'abord appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant les modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien. Ils bénéficient, en plus des prestations mentionnées, d'une assistance conformément à l'article 8.  
S'il refuse des passagers à l'embarquement contre leur volonté, le transporteur aérien indemnise immédiatement ces derniers conformément aux articles 8 et 9.

#### Article 7 Droit à indemnisation

Les passagers reçoivent une indemnisation dont le montant est fixé à :

- a) 250 euros pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins ;
- b) 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 kilomètres ;
- c) 600 euros pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) et b).

Lorsque, en application de l'article 8, un passager se voit proposer un réacheminement vers sa destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé :

- a) de deux heures pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins, ou
- b) de trois heures pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 kilomètres, ou
- c) de quatre heures pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b).

Le transporteur aérien peut réduire de 50 % le montant de l'indemnisation.

L'indemnisation se fait par virement bancaire, au moyen du formulaire "F261", à retirer auprès du représentant du transporteur aérien.

#### Article 8 Assistance : droit au remboursement ou au réacheminement

Les passagers se voient proposer le choix entre :

- a) Le remboursement du billet, dans un délai de sept jours, selon les modalités visées à l'article 7, paragraphe 3, au prix auquel il a été acheté ;
- 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.

L'indemnisation se fait par virement bancaire, au moyen du formulaire "F261", à retirer auprès du représentant du transporteur aérien.

Les passagers qui choisissent le remboursement, doivent eux-mêmes s'occuper d'un vol alternatif et n'ont plus droit à l'assistance prévue à art. 9.

#### Article 9 Droit à une prise en charge

La prise en charge des passagers qui attendent un vol retardé peut être limitée ou refusée si cette prise en charge est susceptible de prolonger le retard.

Les passagers se voient offrir gratuitement

- a) des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer compte tenu du délai d'attente ;
- b) un hébergement à l'hôtel au cas où un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire ;
- c) le transport depuis l'aéroport jusqu'à l'hôtel.

En outre, les passagers se voient proposer la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques courts ou d'envoyer deux messages.

Les frais prouvés de deux appels téléphoniques de deux minutes seront remboursés par Jet4You Customer Care.

#### Organisme chargé de l'application du règlement :

Société d'Investissement Aérien  
4, Lotissement La Coline,  
Sidi Maârouf – 20190  
CASABLANCA

Le règlement n'est pas applicable dans le cas où l'événement est dû à des circonstances extraordinaires.

## **Regulation (CE) No 261/2004**

### **Common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding**

In the event of overbooking, volunteers can surrender their reservations in exchange for benefits under conditions to be agreed between the passengers concerned and the air carrier. Additional to the benefits mentioned they are entitled to the reimbursement of the full cost of the ticket, or rerouting.

#### **Article 7 Right to compensation**

Passengers shall receive compensation amounting to:

- d) EUR 250 for all flights of 1500 kilometres or less ;
- e) EUR 400 for all intra-Community flights or more than 1500 kilometres, and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres ;
- f) EUR 600 for all flights not falling under (a) or (b).

When passengers are offered re-routing on an alternative flight pursuant to Article 8, the arrival time of which does not exceed the scheduled arrival time of the flight originally booked

- (a) by two hours, in respect of all flight of 1500 kilometres or less, or
- (b) by three hours, in respect of all intra-Community flights of more than 1500 kilometres and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres, or
- (c) by four hours, in respect of all flights not falling under (a) or (b),

The air carrier may reduce the compensation by 50 %.

*The compensation shall be paid by bank transfer by means of the form "F261", to obtain at the desk of the air carrier.*

#### **Article 8 Right to reimbursement or re-routing**

Passengers shall be offered the choice between:

- (a) reimbursement within seven days of the full cost of the ticket at the price at which it was bought;
- (b) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity; or
- (c) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats.

The payment will be made by bank transfer by means of the form "F261", to obtain at the desk of the air carrier.

*If the passenger has elected to cancel, he renounces any further rights for transport and care.*

#### **Article 9 Right to care**

Care for passengers awaiting a delayed flight may be limited or declined if the provision of the care would itself cause further delay.

Passengers shall be offered free of charge

- d) refreshments and meals in a reasonable relation to the waiting time ;
- e) hotel accommodation in the case where a stay of one or more nights becomes necessary;
- f) transport between the airport and the place of accommodation.

In addition, passengers shall be offered free of charge two short telephone calls or messages.

The proven costs of two telephone calls of two minutes will be reimbursed by Jet4You Customer Care.

#### **Body responsible for the enforcement of this Regulation:**

Société d'Investissement Aérien

4, Lotissement La Colline,

Sidi Maârouf - 20190

CASABLANCA

**The regulation is not applicable if the incident is attributable to extraordinary circumstances.**

## Regulation (EC) No 261/2004

### Common rules on compensation and assistance to passengers in the event of long delay of flights.

#### Article 14 **Obligation to inform passengers of their rights**

The air carrier provide each passenger affected by a delay of at least 2 hours with a written notice setting out the rules for compensation and assistance in line with this Regulation.

#### Article 6 **Delay**

When the air carrier reasonably expects a flight to be delayed  
Beyond its scheduled time of departure

- a) for 2 hours or more in the case of flights of 1500 km or less; or
  - b) for 3 hours or more in the case of all intra-Community flights of more than 1500 km and of all other between 1500 and 3500 km; or
  - c) for 4 hours or more in the case of all flights not falling under a) or b),
- Passengers shall be offered by the operating air carrier the assistance specified in Article 9 and, when the delay is at least 5 hours, reimbursement of the ticket as specified in Article 8.11a)

#### Article 9 **Right to care**

Care for passengers awaiting a delayed flight may be limited or declined if the provision of the care would itself cause further delay.

Passengers shall be offered free of charge

- a) refreshments and meals in a reasonable relation to the waiting time;
- b) hotel accommodation in the case where a stay of one or more nights becomes necessary;
- c) transport between the airport and the place of accommodation.

In addition, passengers shall be offered free of charge two short telephone calls or messages.

#### Article 8.1 a) **Right to reimbursement**

Passengers can choose the reimbursement within 7 days of the full cost of the ticket at the price it was bought, when the delay is at least 5 hours.

*The payment will be made by bank order by means of the form "F261", to obtain at the desk of the air carrier.*

*If the passenger has elected to cancel, he renounces any further rights for transport and care.*

#### **Body responsible for the enforcement of this Regulation:**

Direction Générale Transport Aérien

Rue du Progrès 80 Bte 5 B-1040 Bruxelles (Belgium)

---

**The regulation is not applicable if the incident is attributable to extraordinary circumstances.**

---

# Jet4you.com

## **Règlement (CE) no 261/2004**

### **Règle en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de retard important d'un vol**

#### **Article 6 Retards**

Lorsque le transporteur aérien prévoit raisonnablement que le vol sera retardé

- a) de 2 heures ou plus pour tous les vols de 1500 km ou moins, ou
- b) de 3 heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km, ou
- c) de 4 heures ou plus pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b),

Les passagers se voient proposer l'assistance prévue à l'article 9 et, lorsque le retard est d'au moins 5 heures, le remboursement du billet prévu à l'article 8.1.a)

#### **Article 9 Droit à une prise en charge**

La prise en charge des passagers qui attendent un vol retardé peut être limitée ou refusée si cette prise en charge est susceptible de prolonger le retard.

Les passagers se voient offrir gratuitement

- a) des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer compte tenu du délai d'attente ;
- b) un hébergement à l'hôtel au cas où un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaires ;
- c) le transport depuis l'aéroport jusqu'à l'hôtel.

En outre, les passagers se voient proposer la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques courts ou d'envoyer deux messages.

Les frais prouvés de deux appels téléphoniques de deux minutes seront remboursés par Jet4You.

#### **Article 8.1 a) Droit au remboursement**

Lorsque le retard est d'au moins 5 heures, les passagers peuvent opter pour le remboursement du billet, dans un délai de 7 jours, au prix auquel il a été acheté.

*La prise en charge des passagers qui attendent un vol retardé peut être limitée ou refusée si cette prise en charge est susceptible de prolonger le retard.*

*Les passagers qui choisissent le remboursement, doivent eux-mêmes s'occuper d'un vol alternatif et n'ont plus droit à l'assistance prévue à l'art. 9.*

#### **Organisme chargé de l'application du Règlement:**

Direction Générale Transport Aérien

Rue du Progrès 80 Bte 5

B-1040 Bruxelles (Belgique)

---

**Le règlement n'est pas applicable dans le cas où l'événement est dû à des circonstances extraordinaires.**