



Droits des passagers

Refus d'embarquement,
annulation ou retard de vol.

Pour obtenir les coordonnées des organismes nationaux chargés de l'application des droits (NEB) selon l'article 261 de l'UE, veuillez [cliquer ici](#) si vous êtes en ligne ou vous référer en bas de la notice d'information.

Notre principal objectif est de vous offrir un service de qualité, tout en garantissant la sécurité, la fiabilité et la ponctualité.

Le transport aérien dépend de nombreux facteurs qui peuvent entraver les opérations. Chez Vueling Airlines, nous travaillons en permanence pour que le confort de votre voyage n'en soit pas affecté.

Certaines circonstances particulières peuvent survenir et nous empêcher de vous accueillir sur le vol pour lequel vous disposez d'une réservation confirmée (refus d'embarquement), ou nous obliger à annuler votre vol ou encore à le retarder de plus de deux heures.

Dans toutes ces situations exceptionnelles, Vueling Airlines vous offre aide et assistance, et le cas échéant, une compensation, selon les circonstances spécifiques à chaque cas.

Vueling Airlines accorde une priorité et une attention spéciales aux personnes à mobilité réduite et à tous leurs accompagnateurs, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés.

Cette brochure vous fournit les informations utiles relatives à ces situations exceptionnelles. Vous pouvez également consulter notre page internet www.vueling.com.

Siège de Vueling Airlines
Viladecans Business Park, Edif.
Brasil, Carrer de Catalunya 83,
08840 Viladecans
Barcelone
Espagne

Note : ces informations sont exigées par le Règlement CE261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne.

Conditions générales :

Le Règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, du 11 février 2004, en vigueur depuis le 17 février 2005, établit des règles 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 à condition que les passagers disposent d'une réservation confirmée sur le vol concerné et, sauf en cas d'annulation, qu'ils se présentent à l'enregistrement à l'heure prévue. Si aucune heure n'est fixée, ils doivent se présenter au moins quarante-cinq minutes avant l'heure de départ annoncée.

Ne sont pas concernés les passagers voyageant avec un billet gratuit ou à tarif réduit qui ne sont pas directement ou indirectement à la disposition du public.

1. Refus d'embarquement

2. Conditions pour les passagers concernés par le refus d'embarquement

Si le nombre de passagers disposant d'une réservation confirmée sur un vol est supérieur au nombre de places disponibles, sous réserve qu'ils aient effectué les démarches d'enregistrement dans les délais prévus, Vueling Airlines sollicitera des volontaires pour céder leur place confirmée en échange d'une indemnisation accordée et de l'assistance mentionnée au paragraphe 1.2.

Si le nombre de volontaires est insuffisant et d'autres passagers se trouvent contraints de ne pas embarquer, ces derniers auront droit à une indemnisation et à une assistance prévue aux paragraphes 1.1 et 1.2 ci-dessous.

Si le refus d'embarquement repose sur une raison justifiée, notamment des raisons de santé, de sécurité ou de documents de voyage inadéquats ou manquants, les passagers n'ont droit à aucun type d'indemnisation et/ou d'assistance.

2.1 Indemnisation pour refus d'embarquement

L'indemnisation en vertu du règlement est la suivante :

- A. Vols de de 1 500 km ou moins : 250 €*
- B. Vols intracommunautaires de plus de 1 500 km* et pour les autres vols entre 1 500 et 3 500 km : 400€*
- C. Pour les autres vols non concernés par les points A et B : 600 €*

*La compensation est réduite de 50 % lorsque l'heure d'arrivée du vol de rechange n'est pas supérieure à :

- 2 heures (vols inclus au paragraphe A)
- 3 heures (vols inclus au paragraphe B)
- 4 heures (vols inclus au paragraphe C)

2.2 Assistance pour refus d'embarquement

Le passager dispose de plusieurs options :

- a. Acheminement jusqu'à sa destination finale, dans des conditions de transport comparables, dans les meilleurs délais ou sur un vol ultérieur, selon la volonté du passager et en fonction des places disponibles.
- b. Remboursement dans un délai de 7 jours du trajet ou des trajets du parcours non empruntés ou du trajet ou des trajets du parcours réalisés si le voyage n'a plus de raison d'être, et un vol retour au premier point de départ le cas échéant.

De plus, le passager bénéficie gratuitement de :

- Boissons et aliments suffisants en fonction du temps d'attente prévu.
- Deux appels téléphoniques, ou l'envoi de deux messages par télex ou par fax, ou deux messages électroniques.
- Si l'attente inclut une ou plusieurs nuits, un hébergement, le cas échéant, et le transport aller et retour entre l'aéroport et le lieu d'hébergement.



Droits des passagers

Refus d'embarquement,
annulation ou retard de vol.

3. Annulations de vols

3.1 Indemnisation en cas d'annulation

Le règlement prévoit que le transporteur aérien chargé d'opérer un vol n'est pas obligé de verser une indemnisation au passager dans les cas suivants :

- S'il peut prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires impossibles à éviter, même si toutes les mesures raisonnables ont été prises (par exemple : cas d'instabilité politique, conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol, risques pour la sécurité du vol, restrictions du trafic aérien ou grèves externes au transporteur aérien et affectant ses opérations).
- Si le passager est averti de l'annulation du vol plus de deux semaines à l'avance.
- Si le passager est averti entre deux semaines et sept jours avant l'heure de départ prévue et qu'un autre moyen de transport lui est proposé, lequel lui permet de partir avec moins de deux heures d'avance par rapport au départ du vol prévu et d'arriver à sa destination finale avec moins de quatre heures de retard par rapport à l'heure d'arrivée prévue sur le vol réservé à l'origine.
- Si le passager est averti moins de sept jours avant l'heure de départ prévue et qu'un autre vol lui est proposé, lui permettant de partir avec moins d'une heure d'avance par rapport à l'heure de départ prévue et d'arriver à sa destination finale avec moins de deux heures de retard par rapport à l'heure d'arrivée prévue sur le vol réservé à l'origine.

Si aucune de ces circonstances ne se produit, les passagers disposant d'une réservation de place confirmée pour un vol ayant été annulé, ont droit à l'indemnisation suivante :

- A. Vols de de 1 500 km ou moins : 250 €*
 - B. Vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour les autres vols entre 1 500 et 3 500 km : 400€*
 - C. Pour les autres vols non concernés par les points A et B : 600 €*

**La compensation est réduite de 50 % lorsque l'heure d'arrivée du vol de réacheminement n'est pas supérieure à :*

- 2 heures (vols inclus au paragraphe A)
- 3 heures (vols inclus au paragraphe B)
- 4 heures (vols inclus au paragraphe C)

3.2 Assistance en cas d'annulation

Le passager dispose de plusieurs options :

a. Acheminement jusqu'à sa destination finale, dans des conditions de transport comparables, dans les meilleurs délais ou sur un vol ultérieur, selon la volonté du passager en fonction des places disponibles.

b. Remboursement dans un délai de 7 jours du trajet ou des trajets du parcours non empruntés, du trajet ou des trajets du parcours réalisés si le voyage n'a plus de raison d'être et un vol retour au premier point de départ.

Le passager qui accepte un réacheminement bénéficie des mêmes avantages qu'en cas de refus d'embarquement.

Les passagers bénéficient gratuitement de :

- Boissons et aliments suffisants en fonction du temps d'attente prévu.
- Deux appels téléphoniques, ou l'envoi de deux messages par télex ou par fax, ou deux messages électroniques.
- Si l'attente inclut une ou plusieurs nuits, un hébergement, le cas échéant, et transport aller et retour entre l'aéroport et le lieu d'hébergement.

4. Retards de vols

4.1 Assistance en cas de retard

Lorsque Vueling Airlines prévoit un retard au départ de :

- Deux heures ou plus sur des vols de de 1 500 km ou moins.
- Trois heures ou plus, sur des vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et sur tous les autres vols entre 1 500 et 3 500 km.
- Quatre heures ou plus sur le reste des vols.

Les passagers bénéficient gratuitement de :

- Boissons et aliments suffisants en fonction du temps d'attente prévu.
- Deux appels téléphoniques, ou l'envoi de deux messages par télex ou par fax, ou deux messages électroniques.
- Si l'attente inclut une ou plusieurs nuits, un hébergement, le cas échéant, et le transport aller et retour entre l'aéroport et le lieu d'hébergement.

Si le retard est supérieur à cinq heures, le passager peut demander le remboursement dans un délai de 7 jours, du trajet ou des trajets du parcours non empruntés, du trajet ou des trajets du parcours réalisés si le voyage n'a plus de raison d'être, et un vol retour au premier point de départ le cas échéant.

4.2 Indemnisation en cas de retard

Conformément à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union Européenne (CJUE), les passagers peuvent invoquer le droit à recevoir une compensation, selon les montants fixés dans le Règlement CE 261/04, lorsque la perte de temps est égale ou supérieure à trois heures à leur arrivée à la destination finale. Le règlement prévoit que le transporteur aérien chargé d'opérer un vol n'est pas obligé de verser une indemnisation au passager s'il peut prouver que le retard est dû à des circonstances extraordinaires impossibles à éviter, même si toutes les mesures raisonnables ont été prises.

5. Organisme chargé de l'application du règlement

Chaque Etat de l'UE doit désigner un organisme chargé de s'assurer de l'application du règlement CE 261/2004.



Droits des passagers

Refus d'embarquement,
annulation ou retard de vol.

Conformément à l'article 14.2 du règlement nous vous informons que vous pouvez trouver la liste de ces organismes nationaux sur https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Conformément à l'article 14.2 du règlement CE 261/2004, nous vous informons que l'organisme national responsable de s'assurer de l'application du règlement en France est la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), dont l'adresse est la suivante :

DGAC
Bureau des passagers aériens
50 rue Henry Farman
75720 PARIS CEDEX 15

<https://droits-passagers-aeriens.aviation-civile.gouv.fr>

Nous vous rappelons qu'il convient de contacter Vueling Airlines pour toute réclamation avant de vous adresser à l'Organisme national responsable de l'application du règlement.

Nous vous présentons toutes nos excuses pour le désagrément occasionné et soyez sûr que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour que votre voyage s'effectue dans les meilleures conditions.

Pour toute demande d'indemnisation, veuillez nous contacter à travers notre page internet www.vueling.com. Le versement des indemnisations est réalisé par virement bancaire.