

Cher(e) passager(e),

Si votre vol a été annulé ou retardé ou si on vous a refusé à l'embarquement, vous bénéficiez de certains droits, conformément au Décret Exécutif n°16-175 du 14 juin 2016, lorsque votre vol fait partie d'un contrat de transport et que le transport a commencé en Algérie, et que :

- Vous partez d'un aéroport situé en Algérie, ou
- Vous partez d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination de l'Algérie, sous réserve que vous ne bénéficiez d'aucune autre indemnisation sous quelques formes que ce soit pour la même réclamation.

**Lorsque le voyage/transport a commencé depuis l'Etranger, c'est la réglementation locale qui est applicable.*

Si vous disposez d'une réservation confirmée et que vous avez respecté les heures limites d'enregistrement exigées, vous ouvrez droit, en fonction de votre situation, à une prise en charge et éventuellement à une indemnisation, selon les cas suivants :

Annulation

Si votre vol est annulé, vous avez la possibilité de choisir entre :

- le réacheminement par un autre vol vers votre destination finale,
- le remboursement du billet, si seulement si vous renoncez à entreprendre votre voyage. Au départ d'un vol avec une correspondance, vous bénéficiez de la prise en charge du vol retour vers votre point de départ initial si vous renoncez à la poursuite de votre voyage.

Dans l'attente d'un réacheminement, vous serez pris en charge en fonction du délai d'attente (rafraîchissements, restauration, deux communications, et si le départ ne peut pas avoir lieu avant le lendemain, hébergement et transferts entre le lieu d'hébergement et l'aéroport).

Vous disposez du droit à une indemnisation et les montants forfaitaires accordés sont de 3000 DZD sur le réseau intérieur et de 4500 DZD sur le réseau international.

L'indemnisation n'est pas due :

- si vous avez été informé deux semaines avant l'heure de départ ; ou
- si le transporteur prouve que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Retard important

Si votre vol est retardé, par rapport à l'heure de départ prévue :

- De deux (02) heures ou plus pour tous les vols de moins de 1500 kilomètres, ou
- De trois (03) heures ou plus pour tous les vols de 1500 à 3500 kilomètres, ou
- De quatre (04) heures ou plus pour tous les vols de plus de 3500 kilomètres

Vous ouvrez droit, dans l'attente de votre départ effectif, à une prise en charge en fonction du délai d'attente (rafraîchissements, restauration, deux communications, et si le départ ne peut pas avoir lieu avant le lendemain à l'hébergement et aux transferts entre le lieu d'hébergement et l'aéroport).

Si le retard est d'au moins 5 heures, et seulement si vous renoncez à votre voyage, vous serez en droit de vous faire rembourser votre billet.

Refus d'embarquement

Avant de refuser des passagers à l'embarquement, nous sommes tenus de faire préalablement appel aux passagers qui accepteraient de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir avec le transporteur. Le passager volontaire peut au minimum choisir entre :

- le réacheminement par un autre vol vers sa destination finale,
- le remboursement du billet seulement s'il renonce à entreprendre son voyage. Au départ d'un vol avec une correspondance, le passager bénéficie de la prise en charge du vol retour vers son point de départ initial s'il renonce à la poursuite de son voyage.

Le passager refusé à l'embarquement contre son gré bénéficie :

- du choix entre le réacheminement par un autre vol et le remboursement du billet selon les conditions décrites ci-dessus,
- d'une prise en charge en fonction de délai d'attente de son réacheminement (rafraîchissements, restauration, deux communications, et si le départ ne peut pas avoir lieu avant le lendemain, hébergement et transferts entre le lieu d'hébergement et l'aéroport),
- du droit à une indemnisation. Les montants d'indemnisation sont identiques à ceux de l'annulation.

Le passager perd ses droits s'il est refusé à l'embarquement pour un motif qui lui est imputable (présentation tardive à l'enregistrement ou à l'embarquement d'un vol, raisons de santé, comportement pouvant occasionner un risque pour le bon déroulement du vol, documents de voyages inadéquats...)

*Le règlement européen 261/2004 entrée en vigueur le 17 février 2005 donne aux passagers embarquant depuis l'un des pays de l'Union européenne certains droits en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important sur leur vol. ([Cliquer ici pour consulter le règlement ce 261/2004](#)).