

Fiche d'information sur les droits des passagers
Déclaration cessation paiement de la compagnie CAIRE 26/7/23
(Air Antilles et Air Guyane)

Réglementations applicables

Règlement (CE) n°261/2004 du 11/2/2004 établissant les règles en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers.

Code du commerce : dispositions relatives au redressement et à la liquidation judiciaire.

Code du tourisme : dispositions relatives au redressement et à la liquidation judiciaire, dispositions relatives au voyage à forfait.

Les dessertes opérées en propre par CAIRE pour la zone Antilles

<u>Desserte</u>	<u>Code IATA aéroport</u>	<u>Alternatives possibles</u>
Ste Lucie	SLU	Bateau
Barbade	BGI	Avion
St Domingue	SDQ	Avion
St Martin	SFG	Avion, bateau
St Barth	SBH	Avion, bateau
FDF	FDF	Avion, bateau
PTP	PTP	Avion, bateau
Dominique	DOM	Bateau
San Juan	SJU	Avion
Punta Cana	PUJ	Avion
St Maarten	SXM	Avion, bateau

L'information des passagers

En cas de faillite d'une compagnie aérienne, les services du ministère des Transports et du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères sont en mesure de se mobiliser rapidement pour informer au mieux les clients retenus de la compagnie sur leurs droits ainsi que sur les solutions alternatives à leur disposition pour leur retour.

Ainsi, la DGAC et les services locaux de l'Etat pourront travailler en étroite collaboration avec d'autres compagnies aériennes et l'IATA pour susciter des augmentations de capacités et des tarifs promotionnels (dits « rescue fares ») ou encore avec d'autres transporteurs (maritimes par exemple).

Pour aller plus loin [le site de l'aviation civile](#)

Cas 1: l'achat d'un « vol sec » (achat sans autre prestation de voyage associée) en direct auprès de la compagnie ou par l'intermédiaire d'une agence de voyage

A noter : Si le « vol sec » (achat du vol sans autre prestation de voyage associée) a été acquis par l'intermédiaire d'une agence de voyage, celle-ci n'a pas d'obligation envers le passager. Le contrat est passé par le passager avec le seul transporteur aérien.

Le voyage n'a pas débuté

Cas 1 : la compagnie, en redressement judiciaire, poursuit ses activités et la desserte est assurée.

Le passager est pris en charge par la compagnie.

Cas 2 : la compagnie arrête la desserte, c'est-à-dire annule le vol.

Conformément à la réglementation, le passager doit se voir offrir le choix entre un réacheminement ou un remboursement sous 7 jours. Le réacheminement est dû par la compagnie qui annule le vol jusqu'à la destination finale figurant dans le contrat de transport. Dans le cas d'un vol avec correspondance, le réacheminement offert par la compagnie qui annule le vol concerne donc tous les segments de vols mentionnés sur le billet, y compris ceux exploités par d'autres compagnies dans le cadre d'un partage de code ou d'un accord interline. Le remboursement est dû dans les mêmes conditions.

La compagnie doit assistance (repas, hébergement) dans l'attente du réacheminement.

Cas 3 : la compagnie cesse totalement son activité.

Le passager devra déclarer la créance au mandataire désigné dans un délai de 2 mois (copie des billets et courrier certifiant la sincérité de la créance déclarée) et solliciter le remboursement du billet non utilisé (cf. www.service-public.fr, [déclarer une créance](#)).

Le voyage a débuté

Cas 1 : la compagnie, en redressement judiciaire, poursuit ses activités et la desserte est assurée.

Le passager est pris en charge par la compagnie.

Cas 2 : la compagnie arrête la desserte

- la compagnie doit proposer un réacheminement ou remboursement ;
- la compagnie doit assistance (repas, hébergement) dans l'attente du réacheminement.

Cas 3 : la compagnie cesse totalement son activité

Le passager doit rechercher une alternative pour terminer son voyage, comme l'achat d'un nouveau billet retour.

Le passager devra déclarer la créance au mandataire désigné dans un délai de 2 mois (copie des billets et courrier certifiant la sincérité de la créance déclarée) et solliciter le remboursement du billet non utilisé (cf. www.service-public.fr, [déclarer une créance](#)).

Cas 2 : l'achat d'un voyage à forfait (combinaison d'au moins deux types différents de prestations pour un voyage dépassant 24 heures ou incluant une nuitée)

Le voyage n'a pas débuté

L'agence de voyages doit prendre contact avec le passager et préciser par écrit que le passager peut soit :

- résilier le contrat, dans ce cas le passager a droit au remboursement intégral,
- refuser la modification proposée, le passager a droit au remboursement intégral,
- accepter la modification proposée, le passager a droit au remboursement de la différence éventuelle entre le contrat initial et le contrat modifié.

Le voyage a débuté

L'agence de voyages doit proposer un vol de substitution et tout mettre en œuvre pour assurer le retour du passager (le surcoût éventuel est pris en charge par l'agence).

NB : Pour bénéficier des dispositions prévues en cas de voyage à forfait, le passager doit se trouver dans l'Union européenne quand il achète le voyage.

NB : le billet peut être accepté par d'autres compagnies aériennes (à voir avec l'agence).

NB : combinaison des garanties

Le passager pourra vérifier les garanties éventuelles proposées par l'assurance attachée à sa carte de crédit (si achat effectué par carte de crédit) pour obtenir un remboursement ou une prise en charge de ses frais.

Le passager doit vérifier s'il a souscrit une assurance spécifique couvrant le cas de faillite de la compagnie.