



### **Testo del regolamento [CE] n. 261/2004 in breve:**

Il vettore aereo deve offrire al passeggero le seguenti prestazioni:

#### **Mancato imbarco al passeggero non consenziente**

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa
- 2 chiamate telefoniche, messaggi via posta elettronica, fax o telex
- pernottamento in albergo (se necessario)
- trasporto al luogo del pernottamento
- a seconda della lunghezza della tratta aerea e del momento dell'imbarco alternativo, da 125 a 600 EUR

Nonché la scelta tra:

- rinuncia al viaggio e (parziale) rimborso del biglietto
- imbarco non appena possibile
- imbarco in un momento successivo

#### **Cancellazione**

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa
- 2 chiamate telefoniche, messaggi via posta elettronica, fax o telex
- pernottamento in albergo (se necessario)
- trasporto al luogo del pernottamento
- a seconda del motivo della cancellazione, momento della cancellazione, lunghezza della tratta aerea e momento dell'imbarco alternativo, da 0 a 600 EUR

Nonché la scelta tra

- rinuncia al viaggio e (parziale) rimborso del biglietto
- imbarco non appena possibile
- imbarco in un momento successivo

#### **Ritardo**

A seconda della tratta aerea a partire da 2, 3 o 4 ore:

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa
- 2 chiamate telefoniche, messaggi via posta elettronica, fax o telex
- pernottamento in albergo (se necessario)
- trasporto al luogo del pernottamento

A partire da 5 ore:

- Rinuncia al viaggio e (parziale) rimborso del biglietto

#### **Sistemazione in una classe inferiore**

A seconda della lunghezza della tratta aerea, rimborso del 30-70% del biglietto

**In ambito civile possono eventualmente essere fatti valere altri diritti.**

**Esclusione della responsabilità: Per questo riassunto non sussiste alcuna garanzia riguardo alla sua completezza e attualità.**

Le denunce (modulo di notifica all'indirizzo [www.ufac.admin.ch](http://www.ufac.admin.ch)) di presunte violazioni vanno presentate a: Ufficio federale dell'aviazione civile UFAC, Diritti dei passeggeri, CH-3003 Berna. Tuttavia l'UFAC non può far valere nessun diritto in ambito civile. Informazioni sulla procedura UFAC al n. di tel. +41 31 325 95 96 (giorni feriali 14-16h) e all'indirizzo [passengerrights@bazl.admin.ch](mailto:passengerrights@bazl.admin.ch).

### **Texte du règlement [CE] N° 261/2004 en bref:**

La compagnie aérienne doit offrir au passager ce qui suit:

#### **Refus d'embarquement contre sa volonté**

- Repas et boissons compte tenu du délai d'attente
- 2 appels téléphoniques, e-mails, fax ou télex
- Nuit d'hôtel (si nécessaire)
- Transport jusqu'au lieu d'hébergement
- Selon la distance du vol et le moment du transport alternatif entre 125 et 600 EUR

Et le choix entre:

- Renoncement au voyage et remboursement (d'une partie) du billet
- Réacheminement dans les meilleurs délais
- Réacheminement à un moment ultérieur

#### **Annulation**

- Repas et boissons compte tenu du délai d'attente
- 2 appels téléphoniques, e-mails, fax ou télex
- Nuit d'hôtel (si nécessaire)
- Transport jusqu'au lieu d'hébergement
- Selon la raison de l'annulation, le moment de l'annulation, la distance du vol et le moment du transport alternatif entre 0 et 600 EUR

Et le choix entre:

- renoncement au voyage et remboursement (d'une partie) du billet
- réacheminement dans les meilleurs délais
- réacheminement à un moment ultérieur

#### **Retard**

Selon la distance du vol, à partir de 2, 3 ou 4 heures:

- Repas et boissons compte tenu du délai d'attente
- 2 appels téléphoniques, e-mails, fax ou télex
- Nuit d'hôtel (si nécessaire)
- Transport jusqu'au lieu d'hébergement

A partir de 5 heures:

- Renoncement au voyage et remboursement (d'une partie) du billet

#### **Déclassement**

Selon la distance du vol, remboursement entre 30 et 70% du prix du billet

**D'autres prétentions peuvent éventuellement être revendiquées dans le cadre d'une procédure civile.**

**Clause de non-responsabilité: L'intégralité et l'actualité de ce résumé ne sont pas garanties.**

Rapport (Formulaire sous [www.ofac.admin.ch](http://www.ofac.admin.ch)) concernant une éventuelle infraction à: Office fédéral de l'aviation civile OFAC, Droit des passagers, CH-3003 Berne. L'OFAC ne peut pas faire valoir de droits civils. Renseignements sur la procédure de l'OFAC : Tel: +41 31 325 95 96 (jours ouvrables 14-16h) et [passengerrights@bazl.admin.ch](mailto:passengerrights@bazl.admin.ch).



### **Verordnungstext [EG] Nr. 261/2004 in Kürze:**

Das Luftfahrtunternehmen hat dem Fluggast folgendes anzubieten:

#### **Nichtbeförderung gegen seinen Willen**

- Mahlzeiten und Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit
- 2 Telefonanrufe, E-Mails, Faxe oder Telexe
- Hotel bei Übernachtung (falls notwendig)
- Beförderung zum Ort der Übernachtung
- Je nach Flugdistanz und Alternativtransportzeitpunkt zw. Euro 125 und Euro 600

Und Wahl zwischen:

- Verzicht der Reise und (Teil-) Rückerstattung Ticket
- Frühest mögliche Beförderung
- Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt

#### **Annullierung**

- Mahlzeiten und Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit
- 2 Telefonanrufe, E-Mails, Faxe oder Telexe
- Hotel bei Übernachtung (falls notwendig)
- Beförderung zum Ort der Übernachtung
- Je nach Annullierungsgrund, Annullierungszeitpunkt, Flugdistanz und Alternativtransportzeitpunkt Euro 0 bis Euro 600

Und Wahl zwischen:

- Verzicht der Reise und (Teil-) Rückerstattung Ticket
- Frühest mögliche Beförderung
- Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt

#### **Verspätung**

Je nach Flugdistanz ab 2, 3 oder 4 Stunden:

- Mahlzeiten und Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit
- 2 Telefonanrufe, E-Mails, Faxe oder Telexe
- Hotel bei Übernachtung (falls notwendig)
- Beförderung zum Ort der Übernachtung

Ab 5 Stunden:

- Verzicht der Reise und (Teil-) Rückerstattung Ticket

#### **Herabstufung**

Je nach Flugdistanz zw. 30-70% Rückerstattung Ticket

**Zivilrechtlich können allenfalls noch weitere Ansprüche geltend gemacht werden.**

**Haftungsausschluss: Für diese Zusammenfassung besteht keine Gewähr auf Vollständigkeit und Aktualität.**

Anzeigen (Meldeformular unter [www.bazl.admin.ch](http://www.bazl.admin.ch)) von vermeintlichen Verstössen an: Bundesamt für Zivilluftfahrt BAZL, Passagierrechte, CH-3003 Bern. Das BAZL kann jedoch keine zivilrechtlichen Ansprüche durchsetzen. Auskünfte zum Verfahren des BAZL unter Tel: +41 31 325 95 96 (werktags 14-16h) und [passengerrights@bazl.admin.ch](mailto:passengerrights@bazl.admin.ch).

### **Text of Regulation [EC] No 261/2004 in brief:**

The air carrier has to offer the air passenger the following:

#### **Denied Boarding against will**

- Meals and refreshments in reasonable relation to the waiting time
- 2 telephone calls, telex/fax messages or e-mails
- Hotel overnight (if necessary)
- Transport to place of overnight accommodation
- Depending on flight distance and time of alternative transport Euro 125 up to Euro 600.

And choice between:

- No continuation of the journey and ticket (partly-) reimbursement
- Re-routing as soon as possible
- Re-routing at a later point of time

#### **Cancellation**

- Meals and refreshments in reasonable relation to the waiting time
- 2 telephone calls, telex/fax messages or e-mails
- Hotel overnight (if necessary)
- Transport to place of overnight accommodation
- Depending on the reason, the time of the cancellation, the flight distance and time of alternative transport Euro 0 up to Euro 600

And choice between:

- No continuation of the journey and ticket (partly-) reimbursement
- Re-routing as soon as possible
- Re-routing at a later point of time

#### **Delay**

Depending on the flight distance after 2, 3 or 4 hours:

- Meals and refreshments in reasonable relation to the waiting time
- 2 telephone calls, telex/fax messages or e-mails
- Hotel overnight (if necessary)
- Transport to place of overnight accommodation

After 5 hours:

- No continuation of the journey and ticket (partly-) reimbursement

#### **Downgrading**

Depending on the flight distance between 30 and 70% ticket reimbursement

**You might be entitled to further claims under civil law.**

**Disclaimer: No warranty for completeness and timeliness of this summary.**

Reports (forms under [www.foca.admin.ch](http://www.foca.admin.ch)) of assumed infringements to: Federal Office of Civil Aviation, Passenger Rights, CH-3003 Berne. FOCA is not competent to enforce civil claims. Information about the FOCA procedure call tel.no: +41 31 325 95 96 (on weekdays 2-4p.m.) and [passengerrights@bazl.admin.ch](mailto:passengerrights@bazl.admin.ch).