



CATHAY PACIFIC

Now you're really flying

Informatie voor Passagiers



DRAGONAIR

Kennisgeving aan Passagiers

Deze kennisgeving wordt u medegedeeld ingevolge artikel 14(2) van Regel 261/2004 van de Europese Gemeenschap ter vaststelling van algemene regels betreffende de vergoeding en assistentie aan passagiers in geval van een geweigerde instap en van annulering of langdurige vertraging van vluchten.

Weigering Instap of Annulering

Indien u een bevestigde reservering heeft en de instap wordt u geweigerd (anders dan voor wettelijk toegestane redenen) of uw vlucht is geannuleerd, dan heeft u recht op vergoeding en op andere assistentie.

Indien u heeft beantwoord aan een verzoek van ons om uw reservering op te geven in ruil voor een voordeel, dan heeft u geen recht op vergoeding, maar heeft u recht op ontvangst van dat voordeel en de assistentie waarnaar in deze kennisgeving wordt verwezen in onderstaande paragraaf Assistentie.

Vertraagde Vluchten

Indien u ingecheckt heeft, heeft u tevens recht op assistentie als wij redelijkerwijs verwachten dat uw vlucht langer dan 4 uur of meer vertraagd zal zijn dan de oorspronkelijke schemavertrektijd.

Geldigheid Kennisgeving

Deze kennisgeving en de hierin beschreven rechten gelden niet als u kosteloos reist of tegen een gereduceerde prijs die niet direct of indirect verkrijgbaar is voor het publiek. Deze kennisgeving en de hierin beschreven rechten gelden echter wel als u met een ticket reist dat is afgegeven binnen een 'frequent flyer' programma of een ander commercieel programma dat door een luchtvaartmaatschappij of een touroperator wordt uitgevoerd.

Vergoeding voor geweigerde instap

Waar u het recht op vergoeding heeft, zullen wij u € 600 in contanten uitbetalen of, met uw ondertekende instemming, in reistegoedbonnen. U kunt naar uw keuze anders ook 40.000 Asia Miles en € 300 in contanten in ontvangst nemen of in reistegoedbonnen, na uw ondertekende instemming.

Vermindering van de vergoeding

Indien wij u een andere vlucht naar uw eindbestemming kunnen aanbieden onder vergelijkbare reiscondities en de aankomsttijd van de alternatieve vlucht uw oorspronkelijke schema-aankomsttijd niet met vier uur of meer overschrijdt, dan wordt de aan u betaalbare vergoeding met 50% gereduceerd.

Assistentie

U heeft tevens recht op andere voordelen en assistentie zoals uiteengezet in deze kennisgeving, indien wij uw instap tegen uw wil geweigerd hebben (anders dan voor wettelijke toegestane redenen).

Wij bieden u een keuze aan tussen:

- a) restitutie binnen zeven dagen van de volledige kosten van uw ticket tegen de prijs waarvoor deze werd aangeschaft voor het deel of de delen van de reis dat/die u niet maakt en voor de delen die u reeds heeft afgelegd indien deze vlucht geen enkel doel meer dient met betrekking tot uw oorspronkelijke reisplan en, indien van toepassing, een retourvlucht; OF
- b) omleiding naar uw eindbestemming met de eerstvolgende mogelijkheid onder vergelijkbare reiscondities; OF
- c) omleiding onder vergelijkbare reiscondities naar uw eindbestemming op een latere datum zoals het u het beste uitkomt (voor zover beschikbaar).

Wij bieden u tevens kosteloos aan:

- maaltijden en versnaperingen zoals redelijkerwijs benodigd in relatie tot de wachttijd.
- hotelaccommodatie indien een verblijf van één of meer nachten nodig is voordat u verder kunt reizen of een retourvlucht krijgt, naar wat van toepassing is.
- vervoer tussen de luchthaven en de overnachtingsaccommodatie die wij bieden.
- twee telefoongesprekken, telex- of faxberichten of e-mails.

Annulering

Indien uw vlucht geannuleerd werd, heeft u in de volgende omstandigheden geen recht op vergoeding:

- (a) Indien wij u 14 dagen of meer vóór uw oorspronkelijke schemavertrektijd van deze annulering op de hoogte hebben gebracht; **OF**
- (b) indien wij u tussen 7-13 dagen vóór uw oorspronkelijke schemavertrektijd van deze annulering op de hoogte hebben gebracht en u een alternatieve vlucht hebben aangeboden waarmee u de mogelijkheid heeft om niet meer dan twee uur vóór uw oorspronkelijke schemavertrektijd te vertrekken en om minder dan vier uur na uw oorspronkelijke schema-aankomsttijd te arriveren; **OF**
- (c) indien wij u minder dan zeven dagen vóór uw oorspronkelijke schemavertrektijd van deze annulering op de hoogte hebben gebracht en u een alternatieve vlucht hebben aangeboden waarmee u de mogelijkheid heeft om niet meer dan één uur vóór uw oorspronkelijke schemavertrektijd te vertrekken en om minder dan twee uur na uw oorspronkelijke schema-aankomsttijd te arriveren; **OF**
- (d) indien wij uw vlucht moesten annuleren wegens buitengewone omstandigheden die wij redelijkerwijs niet konden vermijden.

In het geval waar u recht op vergoeding heeft, wordt de Vergoeding en Assistentie op dezelfde wijze toegepast als voor Geweigerde Instap.

Vertraagde Vluchten

U heeft tevens recht op assistentie als wij redelijkerwijs verwachten dat uw vlucht langer dan 4 uur of meer vertraagd zal zijn dan de oorspronkelijke schemavertrektijd.

In het geval van zo'n vertraging, bieden wij u kosteloos aan:

- maaltijden en versnaperingen zoals redelijkerwijs benodigd in relatie tot de wachttijd.
- twee telefoongesprekken, telex- of faxberichten of e-mails

Indien uw vlucht naar verwachting vertraagd zal zijn tot tenminste de dag na de oorspronkelijke schemavertrektijd, bieden wij u tevens kosteloos aan:

- hotelaccommodatie
- vervoer tussen de luchthaven en de overnachtingsaccommodatie die wij bieden.

Indien de vertraging naar uw vlucht minstens 5 uren bedraagt en u ervoor kiest om niet te reizen, bieden wij u restitutie aan van de volledige kosten van uw ticket tegen de prijs waarvoor dit werd aangeschaft voor het deel of de delen van de reis die u niet maakt en voor de delen die u reeds afgelegd hebt, indien deze vlucht niet langer meer enig doel dient in relatie tot uw oorspronkelijke reisplan, en indien van toepassing een retourvlucht.

Nationaal Aangewezen Instelling

De contactdetails voor de nationaal aangewezen instelling voor de handhaving van de regels voor de lidstaten die onder het CX-netwerk vallen, zijn als volgt:

Lidstaten	Organisatie	Contactdetails
 <u>Frankrijk</u>	DGAC Direction de la régulation économique Bureau de la facilitation et des clients du transport aérien (DRE/C2) 50, rue Henry Farman F-75720 PARIS CEDEX 15	Tel. : +33 1 58.09.39.79 Fax : +33 1 58.09.38.45 http://www.dgac.fr/html/oservice/regl_mess_age.htm
 <u>Duitsland</u>	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) Hermann-Blenk-Str. 26 D-38108 BRAUNSCHWEIG	Tel. : +49 531-2355-100 Fax : +49 531-2355-707 Email : fluggastrechte@lba.de
 <u>Italië</u>	L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile Viale del Castro Pretorio, 118 IT-00185 ROME	Tel. : +39 06 44596-1 Email : cartadiritti@enac.rupait

 <u>Nederland</u>	Inspectie Verkeer en Waterstaat Postbus 575 NL – 2130 AN HOOFDDORP	Email : loket@ivw.nl
 <u>Verenigd Koninkrijk</u>	Air Transport Users Council Room K705 -- CAA House 45-59 Kingsway UK-LONDON WC2B 6TE Civil Aviation Authority CAA House 45-59 Kingsway UK-LONDON WC2B 6TE	Tel. : +44 20 7240 6061 Fax : +44 20 7240 7071 Tel. : +44 20 7379 7311 Fax : +44 20 7944 2190

Voor regelmatige updates, ga naar de volgende URL:
http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/doc/2005_01_31_national_enforcement_bodies_en.pdf

Bijgewerkt: Maart 2008



CATHAY PACIFIC

Now you're really flying

Passenger Information

Passenger Rights under EC Regulations No. 261/2004



Notice To Passengers

This notice is given to you pursuant to Article 14(2) of EC Regulation 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

Denial of Boarding or Cancellation

If you have a confirmed reservation and you have been denied boarding (other than for reasons allowed by law) or your flight has been cancelled, you may be entitled to compensation and we will offer you other assistance.

If you have responded to our request that you surrender your reservation in exchange for benefits, you will not be entitled to compensation but you will be entitled to receive the benefits and assistance referred to in this notice under the paragraph Assistance below.

Delayed Flights

You may be entitled to compensation if your flight is delayed beyond its original scheduled time of arrival by 3 hours or more. Other assistance will be offered for flights with a delayed departure for 4 hours or more.

Application of Notice

This Notice and the rights it describes do not apply to you if you are travelling free of charge or at a reduced fare not made available directly or indirectly to the public. However, this notice and the rights it describes do apply to you if you are travelling with a ticket issued under a frequent flyer programme or another commercial programme operated by an air carrier or tour operator.

Denied Boarding Compensation

When you are entitled to compensation, we will pay you EUR 600 in cash or cash equivalent, with your signed agreement, the equivalent in travel vouchers. Alternatively, you may choose, 40000 Asia Miles plus EUR300 in cash or the equivalent in travel vouchers, with your signed agreement.

Reduction in Compensation

If your flight is delayed by less than 4 hours, or if we are able to offer you a different flight and the arrival time of the alternative flight does not exceed your original arrival time by more than four hours, the compensation payable to you will be reduced by 50%

Assistance

You are also entitled to other benefits and assistance as set out in this notice if we have denied boarding to you against your will (other than for reasons allowed by law).

We will offer you a choice between:

- a) reimbursement within seven days of the full cost of your ticket at the price for which it was purchased for the part or parts of the journey which you are not making and for the parts already made if this flight no longer serves any purpose in relation to your original travel plan and, if applicable, a return flight; OR
- b) re-routing to your final destination at the earliest opportunity under comparable transport conditions; OR
- c) re-routing under comparable transport conditions to your final destination at a later date according to your convenience (and subject to availability).

We will also offer to you free of charge:

- meals and refreshments as reasonably required in relation to the waiting time
- hotel accommodation if a stay of one or more nights is necessary before you can be re-routed or given a return flight as appropriate

- transport between the airport and any overnight accommodation we provide
- two telephone calls, telex or fax messages or emails.

Cancellation

If your flight has been cancelled, you will not be entitled to compensation in the following circumstances:

- (a) if we have informed you of the cancellation 14 days or more before your original scheduled time of departure; **OR**
- (b) if we have informed you of the cancellation between 7-13 days before your original scheduled time of departure and have offered you an alternative flight which allows you to depart no more than two hours before your original scheduled time of departure and to arrive at your final destination less than four hours after your original scheduled arrival time; **OR**
- (c) if we have informed you of the cancellation less than seven days before your original scheduled departure time and have offered you an alternative flight which allows you to depart no more than one hour before your original scheduled departure time and to arrive at your final destination less than two hours after your original scheduled arrival time; **OR**
- (d) if we have had to cancel your flight because of extraordinary circumstances which we could not reasonably avoid.

In cases where you are entitled to compensation, the Compensation and Assistance applied will be in same manner as for Denied Boarding.

Delayed Flights

You may be entitled to compensation if your flight is delayed beyond its original schedule time of arrival by 3 hours.

In cases where you are entitled to compensation, the Compensation applied will be in the same manner as for Denied Boarding.

You will not be entitled to compensation if your flight has been delayed because of extraordinary circumstances which we could not reasonably avoid.

You are also entitled to assistance if we reasonably expect your flight to be delayed beyond its original scheduled time of departure for 4 hours or more.

If your flight departure is delayed for 4 hours or more, we will offer you free of charge:

- meals and refreshments as reasonably required in relation to the waiting time
- two telephone calls, telex or fax messages or emails

If your flight is expected to be delayed until at least the day after its original scheduled departure time, we will also offer you free of charge:

- hotel accommodation
- transport between the airport and any overnight accommodation we provide

If the delay to your flight is at least 5 hours and you choose not to travel, we will offer you reimbursement of the full cost of your ticket at the price at which it was bought for the part or parts of the journey which you are not making and for the parts already made if this flight is no longer serving any purpose in relation to your original travel plan and, if applicable, a return flight.

Contact us:**France**

Cathay Pacific Airways
8 rue del'Hotel de Ville,
92522 Neuilly sur Seine Cedex
France

Netherlands

Cathay Pacific Airways
Triport 1 Room 5134
Event van de
Beekstraat 18
1118 CL Luchthaven
Schiphol
Netherland

Germany

Cathay Pacific Airways
Lyoner Strasse 15,
60528 Frankfurt/Main 1.
Germany

United Kingdom

Cathay Pacific Airways
First Floor,
3 Shortlands,
Hammersmith,
London, W6 8AQ.
United Kingdom

Italy

Cathay Pacific Airways
Torre Uffici 2
Via Generale Felice Santini snc
Aeroporto Lenardo da Vinci
00054 Fiumicino Rome
Italy

Hong Kong

Customer Relations Department
Cathay Pacific Airways
5th Floor, South Tower
Cathay Pacific City
8 Scenic Road
Hong Kong International Airport,
Lantau, Hong Kong

National Designated Body

The contact details for the national designated body for enforcement of the Regulation for Member States that served under CX network are as follows:

Member States	Organisation	Contact details
 <u>France</u>	DGAC Direction de la régulation économique Bureau de la facilitation et des clients du transport aérien (DRE/C2) 50, rue Henry Farman F-75720 PARIS CEDEX 15	Tel. : +33 1 58.09.39.79 Fax : +33 1 58.09.38.45 http://www.dgac.fr/ html/oservice/regl message.htm
 <u>Germany</u>	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) Hermann-Blenk-Str. 26 D-38108 BRAUNSCHWEIG	Tel. : +49 531-2355-115 Fax : +49 531-2355-707 Email : fluggastrechte@lba. de
 <u>Italy</u>	L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile Viale del Castro Pretorio, 118 IT-00185 ROME	Tel. : +39 06 44596-1 Email: cartadiritti@enac.go v.it

 <u>The Netherlands</u>	Inspectie Verkeer en Waterstaat Postbus 575 NL – 2130 AN HOOFDDORP	Email: loket@ivw.nl
 <u>United Kingdom</u>	Passenger Complaints Unit Civil Aviation Authority CAA House 45-59 Kingsway UK – LONDON WC2B 6TE	Tel. : +44 20 7240 6061 Fax : +44 20 7240 7071 e-mail: passengercomplaints@ caa.co.uk

For regular updates, check the following URL:
http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/doc/2005_01_31_national_enforcement_bodies_en.pdf

Updated : July 2013

page 7 of 7