

Conditions de transport

Publiées le 15 mai 2006

INTRODUCTION

Titulaire d'un billet de transport aérien émis par EMIRATES, vous êtes lié à EMIRATES par un contrat de transport. Ce contrat vous confère le droit d'être transporté sur un vol ou une série de vols et ses dispositions sont régies par :

- Les termes et conditions contractuelles du billet ;
- Les présentes conditions générales de transport ;
- Les tarifs applicables;
- Notre réglementation.

INDEX

Article 1 – Définitions

Article 2 – Domaine d'application

- Généralités
- Partage de codes
- Primauté de la loi contractuelle
- Primauté des Conditions Générales de Transport sur notre réglementation
- Primauté de la version anglaise de ce texte

Article 3 – Billets

- Généralités
- Durée de validité
- Non utilisation du billet
- Ordre d'utilisation des coupons
- Remplacement du billet
- Nom et adresse du transporteur

Article 4 – Tarifs, taxes, redevances, frais et surtaxes liées à des circonstances exceptionnelles

- Tarifs
- Taxes, redevances, frais
- Surtaxes en cas de circonstances exceptionnelles
- Monnaie de paiement

Article 5 – Réservations

- Conditions de réservation
- Conditions applicables aux tarifs
- Données personnelles
- Attribution des sièges
- Type d'appareil
- Reconfirmation des réservations
- Annulation de réservation sur un vol en continuation ou en retour

Article 6 – Enregistrement / Embarquement

Article 7 – Refus et limitation au transport

- Droit de refuser le transport

- Remboursement des charges
- Aptitude à emprunter un vol
- Transport des femmes enceintes et des nouveaux nés
- Assistance particulière
- Remboursement par les passagers de leurs dépenses médicales
- Transport d'enfants non accompagnés
- Services à bord
- Services au sol

Article 8 – Bagages

- Franchise de bagages
- Excédent de bagages
- Objets non admis comme bagages
- Armes à feu et objets dangereux<
- Droit de refuser le transport
- Droit d'inspection, de filtrage et ou de vérification aux rayons X
- Bagages enregistrés
- Bagages non enregistrés
- Retrait et livraison des Bagages
- Animaux

Article 9 – Horaires, retards, annulation de vols, refus d'embarquement

- Horaires
- Compensations pour annulation, ré-acheminement et retards
- Refus d'embarquement

Article 10 – Remboursements

- Remboursements pour circonstances particulières
- Remboursements automatiques
- Remboursement des billets perdus
- Droit de refuser le remboursement
- Monnaie
- Personnes habilitées à effectuer les remboursements
- Limitation de vos droits

Article 11 – Comportement à bord

- Généralités
- Consommation d'alcool à bord
- Règlement sur l'usage du tabac à bord
- Infraction à la réglementation

Article 12 – Prestations annexes

Article 13 – Formalités

- Généralités
- Refus d'entrée
- Responsabilité du passager pour amendes, frais administratifs et autres
- Restitution des documents de voyages confisqués
- Contrôles douaniers
- Contrôles de sûreté

Article 14 – Compagnies aériennes successives

Article 15 – Responsabilité pour dommages

- Règles applicables
- Etendue de la responsabilité
- Limitations générales
- Décès ou blessures des passagers
- Bagages
- Retard dans le transport des passagers
- Informations des passagers internationaux sur les limitations de responsabilité.

Article 16 – Délais de réclamation pour les bagages, traitement des réclamations concernant les bagages, délais pour toutes les actions en responsabilité

- Délais de réclamation pour les bagages
- Mise en oeuvre des réclamations concernant les bagages
- Délais de réclamation relative aux bagages.

Article 17 – Nos réglementations

Article 18 – Interprétation

Article 1 – Définitions

Les termes utilisés dans le présent document, doivent s'entendre selon les définitions suivantes :

« **Nous** », « notre », « **nos** » signifie EMIRATES

« **Passager** », « **Vous** », « **Votre** » renvoient à toute personne (quelle soit adulte, enfant ou nouveau-né) en possession d'un billet permettant son transport par avion, à l'exception des membres d'équipage.

« **Agent agréé** » désigne un agent de vente aux passagers (il peut concerner également d'autres compagnies aériennes) que nous avons agréé pour nous représenter dans la vente de titres de transport aérien sur nos lignes.

« **Article** » signifie un article des présentes Conditions Générales de Transport.

« **Bagages enregistrés** » désigne les bagages pris en charge par le transporteur et pour lesquels a été délivré un reçu bagage et/ou une étiquette bagage.

« **Bagages non enregistrés** » désigne vos bagages, autres que les bagages enregistrés, qui restent sous votre responsabilité à bord de l'avion.

« **Bagages** » désigne les effets et autres objets personnels vous accompagnant au cours du voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les bagages enregistrés et les bagages non enregistrés.

« **Billet électronique** » désigne les enregistrements électroniques figurant dans notre banque de données réservations et mentionnant votre réservation pour un transport pour lequel nous ou l'un de nos agents agréés avons émis un reçu de billet électronique / itinéraire.

« **Billet en conjonction** » désigne un billet émis par nous ou par l'un de nos agents agréés conjointement avec un autre billet et qui ensemble constituent un seul contrat de transport.

« **Billet** » désigne soit le document intitulé « **Billet de passage et Bulletin de bagage** » émis par nous ou par l'un de nos agents agréés, accompagné de ses coupons d'accompagnement, soit un billet électronique.

« **Bulletin de bagages** » désigne les parties du billet afférentes au transport des bagages enregistrés.

« **Code de désignation du transporteur** » désigne les deux ou trois lettres qui identifient de façon individuelle chaque transporteur sur les billets, horaires, systèmes de réservations et tout autre document.

« **Conditions Générales de Transport** » désigne les présentes Conditions Générales de Transport.

« **Convention de Montréal** » signifie la Convention de Montréal pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

« **Convention de Varsovie** » désigne les conventions internationales suivantes qui régissent votre transport :

- La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929 ;
- La Convention de Varsovie modifiée par le protocole fait à la Hague le 28 septembre 1955 ;
- La Convention de Varsovie modifiée par le protocole additionnel n° 1 de Montréal (1975) ;
- La Convention de Varsovie modifiée à la Hague et par le protocole additionnel n° 2 de Montréal (1975) ;
- La Convention de Varsovie modifiée à la Hague et par le protocole additionnel n° 4 de Montréal (1975) ;
- Le protocole complémentaire de Guadalajara (18 septembre 1961).

« **Coupon de vol** » désigne la partie du billet intitulée comme telle émise par nous ou par l'un de nos agents agréés et indiquant les points de départ et d'arrivée entre lesquels vous devez être transporté ou, le cas échéant, un enregistrement électronique figurant dans notre banque de données réservations mentionnant votre réservation pour un transport sur un vol particulier.

« **Coupon passager** » et « **Reçu passager** » désignent la partie du billet émis par nous ou par l'un de nos agents agréés, qui est identifiée en tant que telle.

« **Coupon** » désigne la partie du billet portant la mention « **coupon de vol** » ou « **coupon passager** » émis par nous ou par l'un de nos agents agréés.

« **Dommages** » recouvre les décès, blessures ou tout autre préjudice corporel subi par un passager et causés par un accident à bord de l'appareil ou durant les opérations d'embarquement ou de débarquement. Ce terme désigne également les dommages résultant de la destruction, de la perte totale ou partielle ou de l'altération des bagages intervenant lors du transport aérien. Il signifie également les dommages résultant du retard des passagers et des bagages occasionnés par le transport aérien.

« **DTS** » signifie Droit de Tirage Spécial, c'est-à-dire une unité composite de monnaie constituée par un « **panier** » de différentes devises telles que l'Euro, le Yen, la Livre Sterling et le Dollar US et qui est utilisée comme unité de compte du Fond Monétaire International.

« **Equivalent en monnaie nationale** » désigne la valeur équivalente de la monnaie locale du pays dans lequel une indemnisation doit être payée ou un jugement doit être appliqué.

« **Escale** » désigne les points indiqués sur le billet ou mentionnés sur nos horaires en tant qu'escalas prévues sur votre itinéraire (indépendamment de la durée) entre les points de départ et de destination.

« **Famille Proche** » désigne votre époux (se), vos enfants, vos ascendants directs, vos frères et sœurs, vos grands-parents, vos petits-enfants, vos beaux-parents, vos beaux-frères et belles-sœurs, vos beaux-fils et belles-filles.

« **Force majeure** » désigne des circonstances inhabituelles, imprévues et irrésistibles qui n'ont pu être contrôlées et qui dont les conséquences n'ont pu être évitées par des mesures raisonnables.

« **Heure limite d'enregistrement** » signifie l'heure limite que nous avons fixée et avant laquelle vous devez avoir effectué vos formalités d'enregistrement et reçu votre carte d'accès à bord.

« **IATA** » désigne l'Association Internationale pour le Transport Aérien (International Air Transport Association)

« **Jours** » désigne les sept jours calendaires de la semaine. En ce qui concerne une notification, le jour d'envoi de la notification n'est pas compté. Pour déterminer la validité d'un billet, le jour d'émission du billet ou le jour du 1er vol n'est pas compté.

« **OACI** » désigne l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (International Civil Aviation Organisation)

« **Reçu bagage** » désigne le document remis par EMIRATES pour identifier vos bagages enregistrés.

« **Reçu de billet électronique / Itinéraire** » désigne un reçu intitulé comme tel ou nommé « **reçu passager / itinéraire** » ou « **itinéraire / reçu** » émis par nous ou par l'un de nos agents agréés et qui vous est adressé par e-mail, télécopie, remis en main propre, par voie postale ou par coursier.

« **Réglementation** » désigne l'ensemble des règles que nous devons respecter concernant certains aspects du transport de passagers ou de bagages et qui sont évoquées à l'Article 17.

« **Site internet** » désigne notre site Internet dont l'adresse est www.emirates.com ou www.emirates.fr.

« **Tarifs** » désigne les tarifs de transport, taxes et Conditions Générales de Transport correspondantes ainsi que les restrictions tarifaires (qu'elles soient publiées ou mises à disposition) déposés si nécessaire, auprès des autorités gouvernementales.

« **Taux de change** » désigne, pour les transactions opérées par voie bancaire (autres que les transactions en espèces, travellers-chèques ou autres instruments bancaires), le taux auquel un établissement bancaire attribuera un montant donné à une monnaie étrangère pour une unité (ou plusieurs unités) de la monnaie nationale du pays dans lequel la transaction a lieu.

« **US\$** » désigne les Dollars américains.

« **USA** » désigne les Etats-Unis d'Amérique.

Article 2 – Domaine d'application

2.1 Généralités

2.1.1 Sauf dispositions contraires énoncées à l'article 2.3, les présentes Conditions Générales de Transport font parties intégrantes de votre contrat de transport et s'appliquent à tous les transports que nous assurons.

2.1.2 Ces Conditions Générales de Transport peuvent être modifiées ou changées en votre faveur, mais seulement par un document écrit signé de l'un de nos dirigeants.

2.2 Partage de codes

Sur certaines lignes aériennes, nous avons conclu, avec d'autres compagnies aériennes des accords en partage de codes. Cela signifie que même si vous êtes titulaire d'une réservation faite auprès de nous et si vous possédez un billet sur lequel notre code de désignation « **EK** » apparaît pour un ou plusieurs vols, un autre transporteur peut exploiter le vol. Si de tels accords sont en vigueur pour votre vol, les conditions suivantes seront applicables :

2.2.1 Nous vous informerons de l'identité de ce transporteur au moment où vous effectuez votre réservation ou, si vous procédez à votre réservation auprès d'un agent agréé, nous ferons tout notre possible afin que cet agent vous communique ces informations.

2.2.2 Ces conditions de transport s'appliquent lorsque nous avons une obligation juridique envers vous : dans les autres cas s'appliqueront les conditions de transport des compagnies aériennes concernées. C'est ainsi, par exemple, que la clause relative à la prise en charge des bagages, l'enregistrement et l'embarquement, le refus ou la limitation de transport de bagages, l'encadrement de l'embarquement et les horaires, retards et annulations des vols peuvent différer de ces Conditions de Transport.

2.3 Primauté de la loi contractuelle

Si les présentes Conditions Générales de Transport sont contraires à la législation applicable à votre contrat, c'est

cette législation qui prévaudrait.

L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales de Transport serait sans effet sur la validité de leurs autres dispositions.

2.4 Primauté des Conditions Générales de Transport sur notre réglementation

Si les présentes Conditions Générales de Transport sont contraires à toute autre réglementation que nous pourrions avoir, ces Conditions Générales de Transport prévaudront.

L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions de notre réglementation serait sans effet sur la validité de ses autres dispositions.

2.5 Primauté de la version anglaise de ce texte

Les présentes Conditions Générales de Transport sont traduites en plusieurs langues. En cas de contradiction entre la version anglaise de ce texte et toute autre version traduite, la version anglaise prévaudra, à moins qu'il n'en soit disposé autrement par la législation applicable localement .

La version anglaise peut être consultée sur notre site Internet.

Article 3- Billets

3.1 Généralités

3.1.1 Nous assurons le transport de toute personne disposant d'un billet en cours de validité (ce qui inclut le coupon correspondant à ce vol, les coupons de vols suivants ainsi que le coupon passager), à condition, pour chaque personne qu'elle soit désignée en qualité de passager sur le billet et qu'elle fournisse un passeport en cours de validité. Pour les billets électroniques, votre reçu de billet électronique / itinéraire devra comporter le numéro de série qui figure sur votre passeport.

3.1.2 Pour les billets électroniques, vous devez vous munir, à l'aéroport, de votre reçu de billet électronique / itinéraire ou de votre reçu passager, ceux-ci pouvant vous être demandés par nous ou par le personnel d'immigration et de sécurité de l'aéroport.

3.1.3 Vous ne serez pas autorisés à voyager sur un vol si le billet présenté est abîmé ou altéré ou s'il a été modifié par quelqu'un d'autre que nous ou l'un de nos agents agréés. Pour le remplacement d'un billet perdu ou endommagé, se référer à l'Article 3.5.

3.1.4 Aux termes de la Convention de Varsovie et de la Convention de Montréal, un reçu de billet électronique / itinéraire est considéré comme billet passager et bulletin de bagage / document de transport.

3.1.5 Un billet n'est pas cessible. (Se référer à l'Article 3.3 en cas de non-utilisation de votre billet).

3.1.6 Certains billets vendus à des tarifs spécifiques, sont partiellement ou totalement non remboursables. Il vous appartient de veiller à contracter les assurances appropriées pour couvrir les cas où vous seriez dans l'impossibilité de voyager.

3.1.7 Le billet demeure en permanence notre propriété s'il a été émis par nous ou par nos agents agréés. Si le billet a été émis par, ou pour le compte d'une autre compagnie aérienne, il demeure en permanence la propriété de cette compagnie.

3.2 Durée de validité

3.2.1 Sauf dispositions contraires contenues dans le billet, les présentes Conditions Générales de Transport ou les tarifs applicables, un billet est valable :

3.2.1 (a) un an à compter de sa date d'émission s'il est totalement inutilisé;

ou

3.2.1 (b) un an à compter de la date du premier trajet figurant sur le billet, si celui-ci intervient dans l'année de l'émission du billet.

3.2.2 Si vous ne pouvez voyager pendant la durée de validité de votre billet parce qu'au moment de votre réservation sur un vol, nous ne sommes pas en mesure de la confirmer, nous pourrions envisager de proroger la durée de validité du billet ou il pourra donner lieu à un remboursement volontaire dans les conditions de l'article 10.3, dans la limite des conditions d'utilisation du billet. A l'exception de ce cas, nous ne saurions être tenus responsables pour les pertes ou les frais quelconques que vous pourriez avoir à supporter.

3.2.3 Si, après avoir commencé votre voyage, une personne avec qui vous voyagez sur l'un de nos vols décède en cours de voyage, nous modifierons votre billet soit en renonçant à la notion de séjour minimum en escale, soit en prorogeant la durée de validité de votre billet.

3.2.4 Si, après avoir commencé votre voyage, un membre de votre famille proche décède, nous modifierons votre billet soit en renonçant à la notion de séjour minimum en escale, soit en prorogeant la durée de validité de votre billet pour une période ne pouvant excéder 45 jours à compter de la date du décès. Une telle modification ne pourra être accordée qu'après réception d'un certificat de décès en bonne et due forme.

3.3 Non utilisation du billet

3.3.1 Si, avant de débiter votre voyage et d'utiliser votre billet et dans le seul cas de force majeure, vous êtes empêché de voyager et que tout ou partie du tarif de votre billet n'est pas remboursable, nous vous établirons un avoir pour la partie non-remboursable du tarif que vous pourrez utiliser pour acheter un billet pour vous-même ou pour une autre personne pour un voyage à effectuer au cours des 12 mois suivants. Un tel avoir ne pourra être accordé sans que vous nous rapportiez la preuve incontestable de l'événement constituant le cas de force majeure.

3.3.2 Si votre billet vous a été fourni par une tierce partie comme constituant une partie d'un voyage à forfait auquel s'applique la Directive du Conseil Européen n° 90/314 du 13 juin 1990 relative aux voyages, vacances et circuits à forfait (ainsi qu'il résulte de la loi), vous pourrez céder votre réservation à une autre personne si vous êtes empêché de participer à ce voyage. Lorsque cette cession est autorisée par la loi applicable, nous ou notre agent agréé émettrons, sur votre demande, un autre billet pour le cessionnaire mais à condition que vous ayez respecté toutes les exigences légales.

Si vous avez un doute concernant le fait que votre billet constitue une partie d'un voyage à forfait soumis aux dispositions de la Directive du Conseil Européen n° 90/314 du 13 juin 1990, vous pouvez demander des précisions à la personne qui vous a vendu le billet.

3.3.3 Si, avant de débiter votre voyage et d'utiliser votre billet, un membre de votre famille proche décède et que vous ne souhaitez plus accomplir votre voyage, vous aurez droit à un remboursement conformément aux dispositions de l'article 10.2.1 (a). Un tel remboursement ne pourra être accordé que sur présentation d'un certificat de décès en bonne et due forme ou d'une preuve équivalente incontestable.

3.3.4 Si vous décédez avant de débiter votre voyage et d'utiliser votre billet, nous accorderons, sur demande, le remboursement du billet conformément aux dispositions de l'article 10.2.1 (a). Un tel remboursement ne pourra être accordé que sur présentation d'un certificat de décès en bonne et due forme ou d'une preuve équivalente incontestable. Si vous décédez après avoir commencé votre voyage, nous accorderons, sur demande, le remboursement de la partie inutilisée du billet conformément aux dispositions de l'article 10.2.1 (a). Un tel remboursement ne pourra être accordé que sur présentation d'un certificat de décès en bonne et due forme ou d'une preuve équivalente incontestable.

3.4 Ordre d'utilisation des coupons

3.4.1 Votre billet est valable uniquement pour le transport qui y est indiqué, du point de départ au point de destination via toute escale. Votre billet perdra toute validité et ne sera plus accepté si les coupons de vols n'ont pas été utilisés dans l'ordre indiqué sur le billet à moins que :

3.4.1 (a) Le prix qui a d'ores et déjà été payé pour le billet soit identique ou supérieur au prix du transport tel qu'il résulte de l'utilisation dans le désordre des coupons de vols ;

ou

3.4.1 (b) Vous avez payé le différentiel de prix prévu à l'article 3.4.3 ;

ou

3.4.1 (c) Un tarif permettant le maintien de la validité a été réglé sur les parcours non utilisés.

3.4.2 Veuillez noter que si certains changements dans votre voyage n'entraînent pas de modifications tarifaires, d'autres (par exemple, le changement du point de départ si vous n'utilisez pas le vol correspondant au premier secteur de votre voyage ou le changement de direction de votre voyage), peuvent avoir pour conséquence de modifier le tarif à la hausse. Beaucoup de billets ne sont ainsi valables qu'aux dates et pour les vols indiqués sur le billet et ne peuvent être modifiés, sauf si vous nous réglez (ou à l'un de nos agents agréés) un complément tarifaire.

3.4.3 Si vous souhaitez changer le voyage figurant sur votre billet (y compris l'utilisation dans le désordre des coupons de vols), vous devez nous contacter avant le départ du vol concerné. Nous calculerons le tarif révisé applicable à votre nouveau parcours et vous laisserons le choix d'accepter de payer le tarif révisé ou de conserver le transport figurant sur votre billet. Si vous décidez d'accepter de payer le tarif révisé, des frais de dossier pourront vous être facturés si votre billet est soumis à restrictions.

Si vous devez modifier votre billet pour une raison de force majeure, nous nous efforcerons de vous transporter jusqu'à votre prochaine étape ou votre destination sans changement de tarif, mais seulement sur justification de l'événement constituant le cas de force majeure.

3.4.4 Si vous changez votre voyage ou si vous ne vous présentez pas à l'enregistrement de votre vol avant la fermeture des comptoirs d'enregistrement sans nous en informer et sans vous conformer à l'article 3.4.3, vos coupons de vols inutilisés ne seront pas valables pour voyager et ne seront susceptibles d'aucun remboursement jusqu'à ce que nous (ou nos agents agréés) ayons évalué le prix réel de votre voyage révisé et que vous ayez payé la différence entre le prix payé pour votre billet et le prix total applicable à votre voyage révisé. Si le prix révisé est inférieur au prix que vous avez déjà payé, nous (ou nos agents agréés) vous rembourserons la différence, après déduction des frais de dossiers applicables.

3.4.5 Chaque coupon de vol de votre billet sera valable pour le transport dans la classe spécifiée sur celui-ci, à la date et pour le vol correspondant à la réservation faite. Si un billet a été émis sans réservation, une réservation peut être faite ultérieurement conformément à nos tarifs, aux restrictions applicables le cas échéant au billet et dans la limite des places disponibles pour le tarif payé sur le vol demandé.

3.5 Remplacement du billet

3.5.1 Sur votre demande, et si vous répondez aux conditions de l'article 3.5.2, nous remplacerons votre billet dont tout ou partie aurait été perdu ou endommagé et qui ne pourrait être présenté pour le transport, à condition que soit établie la preuve, qui devra être aisément vérifiable, que nous (ou l'un de nos agents agréés) avons émis un billet valable pour le vol considéré.

3.5.2 Avant qu'un billet ne soit remplacé en application de l'article 3.5.1, vous signerez un accord aux termes duquel vous vous engagez à nous rembourser tous les frais et dépenses mentionnés à l'article 3.5.4 et payés à la compagnie aérienne émettrice du nouveau billet (qu'il s'agisse de nous ou d'une autre compagnie) ainsi que les frais de dossiers applicables dans ce cas. Cet article ne sera pas applicable si le remplacement de votre billet a été nécessité par notre fait ou notre négligence (ou de celles de nos agents agréés).

3.5.3 S'il n'est pas établi qu'un billet valable ait été émis pour le vol considéré ou si vous refusez de signer l'accord visé à l'article 3.5.2, la compagnie émettrice du billet de remplacement (qu'il s'agisse de nous ou d'une autre compagnie) pourra vous demander de payer le prix total du billet de remplacement, sous réserve du remboursement du prix payé, si la compagnie émettrice du billet de remplacement obtient la preuve que le billet remplacé n'a pas été utilisé avant sa date d'expiration. Si nous sommes la compagnie émettrice du billet de remplacement, le paiement du prix total de ce billet sera obligatoire.

Si vous retrouvez le billet perdu ayant fait l'objet d'un remplacement avant sa date d'expiration et que vous le remettez sans l'utiliser à la compagnie émettrice du billet de remplacement (qu'il s'agisse de nous ou d'une autre compagnie), votre remboursement sera opéré à cette date.

3.5.4 L'accord relatif au remboursement des frais et dépenses exposés que vous avez signé en application de l'article 3.5.2 sera d'un montant pouvant aller jusqu'à la valeur du prix du billet d'origine, mais si vous avez utilisé ou vous êtes fait rembourser ce billet d'origine, votre obligation au remboursement s'étendra également à nos frais et dépenses (y compris les honoraires et dépenses légales) de localisation/ et notification.

3.6 Nom et adresse du transporteur

Notre nom peut figurer sous l'abrégié « **EK** » sur le billet dans la rubrique Code de désignation de la compagnie.

Notre adresse est EMIRATES GROUP HEADQUARTERS, Al Maktoum Street, Deira, P.O. Box 686, Dubai, United Arab Emirates.

Article 4 - Tarifs, taxes, redevances, frais et surtaxes liées à des circonstances exceptionnelles

4.1 Tarifs

Le tarif payé pour votre billet comprend votre transport et celui de vos bagages aux dates et heures prévues indiquées sur le billet entre l'aéroport du point d'origine et l'aéroport du point de destination, via les escales spécifiées, sauf indication contraire de notre part.

Le tarif ne comprend pas le transport de surface entre aéroports et entre aéroports et les terminaux en ville le cas échéant, sauf indication contraire de notre part.

Le tarif de votre billet a été calculé conformément à nos tarifs en vigueur à la date de paiement de votre billet.

4.2 Taxes, redevances, frais

4.2.1 Avant le transport, vous devez nous payer l'ensemble des taxes, redevances et frais imposés par un gouvernement, toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport et que nous sommes obligés de recouvrer ou d'honorer pour votre transport.

4.2.2 Lors de l'achat de votre billet, vous serez avisé de toutes les taxes, frais ou redevance, qui s'ajoutent aux tarifs et qui apparaissent pour la plupart séparément sur le billet.

Les taxes, redevances et frais imposés sur les transports aériens ne relèvent pas de notre contrôle, sont en constante évolution et peuvent être créés ou augmentés après la date d'achat du billet. Si une taxe, frais ou redevance est créée ou est augmentée après la date d'achat du billet, vous devez nous les payer avant le transport.

4.2.3 Si votre billet a été acheté auprès d'un agent agréé et que ce dernier a omis de fournir les détails concernant les taxes, frais et redevances afférentes avec, pour conséquence une absence ou insuffisance de paiement desdites taxes, frais et redevances, vous êtes tenus de régler le montant dû à l'aéroport de départ avant que vous puissiez être en droit de monter à bord.

4.2.4 Si de tels frais, taxes ou redevances, ont été supprimés ou réduits et deviennent en conséquence inapplicables pour tout ou partie de votre transport, vous aurez droit à être remboursé. Dans ce cas, veuillez vous adresser à l'agent agréé ou nous contacter afin que nous vous indiquions la procédure à suivre pour obtenir un tel remboursement.

4.2.5 Si vous n'utilisez pas votre billet, vous êtes en droit d'obtenir le remboursement de toutes taxes, frais et redevances que vous avez payés, déduction faite des frais de gestion si votre billet est soumis à restriction. Veuillez vous adresser à un agent agréé ou nous contacter afin que nous vous indiquions la procédure à suivre.

4.3 Surtaxes en cas de circonstances exceptionnelles

4.3.1 En cas de circonstances exceptionnelles, des frais peuvent nous être imposés par des tierces parties, d'un montant et d'un type, habituellement inapplicables à nos opérations (tels que par exemple des primes d'assurances complémentaires ou des coûts supplémentaires en matière de sécurité générés par des circonstances ne relevant pas de l'aviation civile).

De plus, nous pouvons être amenés à subir des augmentations substantielles de nos coûts de fonctionnement (par exemple, les charges de carburant) causées par des circonstances exceptionnelles en dehors de tout contrôle.

Dans de telles circonstances, nous vous demanderons de nous payer, au titre du surcoût de tarifs, toutes ces charges qui nous sont imposées pour votre transport (et ce, même si ces surcoûts nous sont imposés après la date d'émission de votre billet). Nous vous contacterons dans les meilleurs délais pour vous indiquer les détails de tout surcoût de tarifs applicables. Si nous sommes dans l'impossibilité de vous joindre en utilisant les informations dont nous disposons, vous serez informé de tout surcoût de tarifs applicables lors de l'enregistrement. Vous êtes libre de choisir de ne pas payer les surcoûts de tarifs et recevrez le remboursement de votre billet conformément à l'Article 10.2 et dans ce cas, notre responsabilité ne sera pas engagée.

4.3.2 Si les surcoûts liés à des circonstances exceptionnelles cessent de s'appliquer à tout ou partie de votre transport, ou si le montant dû est réduit, vous êtes en droit de demander un remboursement au regard de tels ou tels surcoûts qui auront été payés.

Veuillez dans ce cas vous adresser à notre agent agréé ou à nous même afin que nous vous indiquions la procédure à suivre.

4.4 Monnaie de paiement

Les tarifs, taxes, redevances, frais, surcoût liés à des circonstances exceptionnelles sont payables dans la monnaie du pays où le transport débute, convertis dans la monnaie du pays du paiement (s'il est différent) en application du taux de change applicable à la date où le paiement est réalisé, à moins que notre agent agréé ou nous même ne demandions le paiement dans une monnaie différente (par exemple, en cas de non-convertibilité de la monnaie locale). Nous pouvons, à notre discrétion, accepter le paiement dans une autre monnaie, sous réserve du droit local applicable.

Article 5 – Réservations

5.1 Conditions liées à la réservation

5.1.2 Certains tarifs sont soumis à des conditions qui limitent ou excluent votre droit à changer ou annuler vos réservations. Les détails de ces conditions seront fournis au moment de la réservation.

5.1.3 Vous devez nous indiquer au moment de la réservation si votre condition médicale ou votre état nécessite une quelconque assistance médicale ou autre, lors de l'embarquement, du débarquement ou à bord de l'appareil (par exemple, dans les circonstances décrites aux Articles 7.3 à 7.5). Votre réservation sera inscrite dans notre système comme provisoire et changée par nous en réservation confirmée une fois que nous nous serons assurés que vous avez reçu toutes les autorisations médicales définies à l'Article 7.5 et que toutes les conditions rattachées à de telles autorisations sont ou seront satisfaites par vous. Si vous voyagez à destination de ou au départ des USA, l'application des règles locales peut impliquer que vous n'ayez pas besoin de vous conformer à

tout ou partie des exigences mentionnées à l'Article 5.1.3. A votre demande, nous vous indiquerons en quoi ces exigences peuvent différer.

5.1.4 Si les Articles 7.3 à 7.5 vous concernent, votre inscription pour votre réservation doit être effectuée par l'intermédiaire de l'une de nos centrales de réservation en respectant les délais mentionnés dans ces articles (à savoir 48 heures avant le départ d'un vol pour les Articles 7.3.2 (a) et (b), et 96 heures avant le départ d'un vol pour l'Article 7.3.2(c). Sinon il ne sera pas possible de procéder à votre réservation en raison du manque de temps nécessaire pour satisfaire aux exigences concernant les autorisations médicales applicables.

5.2 Conditions applicables aux tarifs

Nous annulerons votre réservation si vous n'avez pas payé le tarif applicable (et les taxes applicables, tarifs, frais et surtaxes) pour le billet avant la date limite d'émission du billet qui vous aura été indiquée par nous-même ou par notre agent agréé.

5.3 Données personnelles

Vous reconnaissez que vos données personnelles (y compris les données personnelles confidentielles) nous ont été fournies dans le but de pouvoir : procéder à une réservation, enregistrer et émettre un billet, émettre une carte d'accès à bord et tous autres documents complémentaires en rapport avec votre transport, vous avertir en cas de changement de votre itinéraire, répondre à vos questions et requêtes, émettre un reçu, effectuer le transport, ainsi que la fourniture des services auxiliaires, en ce compris, par exemple, la fourniture d'une assistance fauteuil roulant, un service de voiture avec chauffeur ou tout service impliquant une tierce partie ; gérer la comptabilité, la facturation et les procédures d'audit ainsi que toutes les tâches d'ordre administratif, faciliter les procédures d'immigration et d'entrée sur le territoire, faciliter les contrôles de sécurité, par exemple grâce à l'usage de techniques biométriques, faciliter les contrôles douaniers, ainsi que celui des autorités d'immigration, satisfaire aux exigences en matière de sécurité, faciliter la prévention des délits, gérer les relations clients, permettre l'analyse de statistiques, nous assister dans nos prochaines relations commerciales avec vous, mettre en place un système de test, d'analyses marketing, adapter notre offre commerciale à vos exigences spécifiques en matière de transport, disposer d'éléments de référence et de performance, faciliter la maintenance informatique et le développement de la formation, faire fonctionner les programmes de fidélisation, répondre aux obligations légales, rendre accessible aux organismes officiels les données disponibles sur vous concernant votre transport (par exemple, la sécurité, les douanes ou l'immigration dans les cas où nous sommes tenus de par la loi de procéder ainsi), ainsi que toutes autres mesures rattachées à votre transport.

Pour toutes ces raisons, vous nous autorisez à conserver et à utiliser de telles données ainsi que de les transmettre et/ ou de les partager avec : nos propres bureaux, nos agents agréés, nos autres sociétés et/ou marques, toutes autres personnes auxquelles nous transférerions nos droits, les sociétés tierces offrant des services associés (comprenant, par exemple, la location de voitures, les services hôteliers, les voitures avec chauffeur et services auxiliaires), les gouvernements et les organismes officiels, les institutions gérant les cartes de crédits et autres cartes de paiement, ainsi que toutes autres compagnies aériennes et les fournisseurs de services annexes.

Nous pouvons également conserver vos données personnelles pour des opérations de marketing direct, mais nous nous assurerons d'avoir recueilli votre accord au préalable.

Les données personnelles confidentielles comme par exemple les données relatives à votre santé ou handicap, votre religion, votre casier judiciaire, seront traitées par nous-même. Vous reconnaissez qu'en nous communiquant ces données personnelles confidentielles, vous nous donnez le consentement express pour les traiter et les révéler à tout tiers pour les raisons ci-dessus énoncées.

Nous nous engageons à collecter, traiter, stocker et conserver ainsi qu'à transférer vos données en respectant les législations applicables en matière de protection de ces informations. En traitant vos données, nous pouvons être amenés à les transférer dans des pays qui ne peuvent se permettre de disposer d'un tel degré de protection.

Nous pouvons également contrôler et/ou enregistrer les conversations téléphoniques que vous pouvez avoir avec nous dans le but d'assurer un niveau de qualité de service, éviter/détecter la fraude et dans une perspective de formation.

Nous pouvons demander le nom et coordonnées d'une tierce personne à contacter en cas d'urgence. Il relève de votre responsabilité de vous assurer du consentement de cette dernière pour la révélation de ces informations. Si vous préférez savoir quelles données personnelles nous détenons à votre sujet et/ ou corriger les données personnelles que nous détenons, veuillez dans ce cas contacter notre représentant local.

5.4 Attribution de sièges

Nous nous efforçons de satisfaire vos demandes d'attribution de siège mais ne pouvons vous garantir l'attribution d'un siège donné. Nous nous réservons le droit de modifier le siège pour un siège similaire à tout moment, et ce, même après l'embarquement.

5.5 Type d'appareil

5.5.1 Nous nous efforcerons de positionner le type d'appareil mentionné sur nos horaires (ou vous ayant été précisé au moment de l'émission du billet) pour votre transport, mais ne pouvons vous assurer quel avion en particulier sera utilisé. Nous pouvons changer le type d'appareil prévu pour votre transport pour des raisons notamment opérationnelles, de sécurité, de sûreté ou autre.

5.5.2 A titre exceptionnel, il pourra être temporairement nécessaire pour nous de compléter notre flotte par un avion d'une autre compagnie aérienne. Dans l'hypothèse où une telle situation devait se produire avec l'avion que vous deviez utiliser, nous vous informerions de l'identité du transporteur de l'appareil ou essaierions de nous assurer que notre agent agréé puisse vous informer. Nous nous efforcerions de nous assurer que vous receviez un niveau de qualité de service à bord, de divertissement et de franchise bagage similaire à celui annoncé mais ne pouvons vous assurer que tel sera le cas.

5.6 Reconfirmation des réservations

5.6.1 A de rares exceptions, vous n'avez pas à reconfirmer votre réservation avant le départ ou au retour. Si

nous exigeons que vous reconfirmiez votre réservation avant un vol, notre agent agréé ou nous même vous indiqueront quand, où et comment procéder.

5.6.2 Si vous ne reconfirmez pas une réservation pour un vol pour lequel nous vous avons précisé que la reconfirmation était nécessaire, nous pourrions être amenés à annuler toutes vos réservations à l'aller comme au retour. Il ne sera procédé à aucun remboursement du tarif payé au regard de cette réservation annulée à moins qu'il n'en soit défini autrement dans les conditions applicables à votre billet.

5.6.3 Après annulation de votre réservation faute d'avoir reconfirmé votre réservation alors que nous vous avons indiqué qu'une telle reconfirmation était nécessaire, nous pourrions rétablir votre réservation si nous disposons de place dans la classe de voyage initiale. Si aucune place n'est disponible sur le vol en question, nous ferons notre possible pour essayer de vous transporter sur un autre de nos vols à votre prochaine destination ou à votre destination finale, sans que nous soyons, pour autant, tenus de le faire.

5.6.4 Vous devez vérifier les exigences de reconfirmation de toutes les autres compagnies aériennes impliquées dans votre transport avec elles et, si nécessaire, reconfirmer avec la compagnie aérienne dont le code de désignation du transporteur est mentionné sur le billet pour le vol en question. Nous ne pourrions être tenus responsables du préjudice que vous pourriez subir du fait que d'autres compagnies aériennes annulent une ou plusieurs réservations en raison de votre défaut de reconfirmation de cette réservation alors même que vous étiez tenus de le faire.

Vos droits de continuer sur un vol ou de vous faire rembourser seront régis par les conditions générales de transport de l'autre compagnie aérienne.

5.7 Annulation des réservations sur un vol en continuation ou en retour.

5.7.1 Nous annulerons la partie non utilisée de votre réservation si vous ne procédez pas à l'enregistrement d'un vol ou si, ayant procédé à l'enregistrement, vous ne vous présentez pas à la porte d'embarquement avec votre carte d'embarquement dans le laps de temps qui vous est indiqué lors de l'enregistrement, à moins que vous ne nous ayez averti préalablement.

5.7.2 Nous n'annulerons pas votre réservation inutilisée en application de l'article 5.7.1 si vous nous informez de votre intention de ne pas utiliser une partie de votre réservation avant que l'enregistrement pour le vol en question ait été fermé ou, avant la fermeture de la porte d'embarquement si les formalités d'enregistrement ont été effectuées.

5.7.3 Nous ne serons pas tenus responsables pour toutes pertes ou dépenses de quelque nature que ce soit, résultant de votre non-respect des conditions listées aux Articles 5.6 et 5.7.

Article 6 – Enregistrement et embarquement

6.1 Si vous voyagez en Première Classe ou en Classe Affaires, vous devez vous présenter à l'enregistrement au moins une heure avant l'heure de départ programmée de votre vol. Si vous voyagez en Classe Economique, vous devez vous présenter à l'enregistrement au moins 3 heures avant l'heure de départ programmée de votre vol.

6.2 Les heures limites d'enregistrement sont différentes dans certains aéroports. Notre agent agréé ou nous-même vous informerons de l'heure limite d'enregistrement de votre 1er vol s'il s'avère que celle-ci est plus longue que celle indiquée à l'Article 6.1. Pour les vols ultérieurs concernant votre voyage, vous devrez vous-même prendre connaissance des heures limites d'enregistrement en consultant nos horaires, ou en vous adressant à nous-même ou à nos agents agréés.

6.3 Vous devez respecter les heures limites d'enregistrement applicables. Nous pourrions annuler votre réservation si vous ne vous y conformez pas ou, en l'absence d'indication d'heures limites d'enregistrement, vous ne vous présentez pas avant la fermeture du comptoir d'enregistrement de votre vol. (Se référer également à l'Article 5.7).

6.4 Vous devez être présent à la porte d'embarquement en respectant l'heure indiquée au moment de votre enregistrement. Si vous accédez à la porte d'embarquement en dehors du créneau horaire applicable, votre accès à bord sera refusé et vos bagages enregistrés seront débarqués de l'avion. (Se référer également à l'Article 5.7).

6.5 Nous ne pourrions être tenus responsables des pertes ou dépenses de toute nature résultant de votre non-respect de cet Article 6.

Article 7 – Refus et limitation au transport

7.1 Droit de refuser le transport

Nous disposons du droit de refuser de vous transporter ainsi que vos bagages sur nos vols (même si vous détenez un billet valide et une carte d'embarquement) si l'un ou plusieurs des événements prévus aux Articles 7.1.1 à 7.1.21 s'est produit ou que nous pensons raisonnablement que leur survenance est probable, étant entendu que nous n'avons pas obligation de procéder à des enquêtes pour conforter notre appréciation d'une telle probabilité. (Se référer également aux Articles 7.2 et 10.5.4 concernant les conséquences engendrées par le refus d'avoir été embarqué et à l'Article 18 relatif aux décisions que nous prenons concernant l'application de l'Article 7.1).

7.1.1 Le refus de transport est fondé lorsqu'il procède de l'intention de se conformer aux règles gouvernementales applicables, aux réglementations, aux ordres ou à la politique gouvernementale ;

ou

7.1.2 Si vous commettez un délit au cours de l'enregistrement ou lors de l'une des étapes du processus d'embarquement sur votre vol, ou lors du débarquement d'un vol de correspondance, ou à bord de l'appareil avant le décollage ;

ou

7.1.3 Si vous n'observez pas les consignes de sécurité, faites obstruction ou empêchez le personnel au sol ou les membres d'équipage d'exercer leurs fonctions ;

ou

7.1.4 Si vous vous comportez de manière menaçante, excessive, grossière ou indécente vis à vis du personnel au sol, des membres d'équipage ou des autres passagers avant ou pendant les opérations d'embarquement de

vosre vol, ou de débarquement d'un vol de correspondance, ou à bord de l'appareil avant le décollage ;
ou

7.1.5 Si votre transport et/ou celui de votre bagage peut ou pourrait affecter la sécurité ou le confort de l'appareil, des autres passagers ou de l'équipage ;

ou

7.1.6 Si vous semblez être sous l'emprise d'alcool et de drogue ou de médicaments;

ou

7.1.7 Si votre état physique ou mental, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou de prise de drogues ou de médicaments, présente un danger voir un risque pour vous- même ou pour les autres passagers, l'équipage ou le matériel ou représente une source réelle ou potentielle de nuisance ou d'inconfort pour les autres passagers à bord ;

ou

7.1.8 Si vous refusez de vous soumettre à un contrôle de sécurité pour vous-même ou vos bagages ou, vous étant soumis au contrôle, vous ne fournissez pas de réponses satisfaisantes aux questions relatives à la sécurité lors de l'enregistrement ou aux portes d'embarquement, ou si vous ne répondez pas aux critères de l'analyse/évaluation du profil de sécurité, ou si vous falsifiez ou retirez les sceaux de sécurité apposés sur vos bagages ou les pastilles de sécurité sur votre carte d'embarquement ;

ou

7.1.9 Si vous ne respectez pas nos instructions en matière de sécurité, sûreté, ou de confort pour les passagers concernant par exemple l'attribution des places, le rangement des bagages à mains, l'interdiction de fumer, la consommation d'alcool, l'usage de drogue, la tenue vestimentaire ou l'usage d'équipements électroniques (tels que par exemple les téléphones cellulaires, les portables, les PDA, les radios portables, CD, DVD et MP3, les jeux électroniques ou les appareils de transmission) ;

ou

7.1.10 Si vous avez commis ou tenté de commettre une fausse alerte à la bombe, une menace de détournement ou tout autre menace à la sécurité ;

ou

7.1.11 Si vous n'avez pas payé en totalité le billet, ainsi que les taxes, frais, surtaxes applicables en cas de circonstances exceptionnelles ;

ou

7.1.12 Si vous ne nous paraissez pas, à notre seule appréciation, satisfaire aux exigences de visa, ni posséder les documents de voyages valides, ou si vous semblez détenir des documents de voyages acquis frauduleusement ou souhaitez voyager dans un pays ou entrer dans un pays dans lequel vous seriez en transit et pour lequel vous ne détenez aucun document de voyage valide, ou si vous avez détruit vos documents de voyage à bord de l'appareil ou entre l'enregistrement et l'embarquement, ou si vous refusez de nous autoriser à faire une photocopie de vos documents de voyages, ou si vous refusez de remettre vos documents de voyages à un membre de l'équipage contre récépissé ;

ou

7.1.13 Si nous avons été informés (oralement ou par écrit) par les services de l'immigration ou par une autre autorité du pays vers lequel vous voyagez ou dans lequel vous pourriez avoir l'intention de transiter, ou d'un pays dans lequel vous aviez une escale de programmée, que vous ne serez pas autorisé à entrer dans ce pays même en possession de documents de voyages valides ;

ou

7.1.14 Si vous n'êtes pas en mesure ou refusez de nous fournir les informations en votre possession que les autorités gouvernementales nous ont légalement autorisé à vous demander ou s'il nous apparaît que les informations que vous nous avez transmises sont fausses ou trompeuses ;

ou

7.1.15 Si vous présentez un billet qui semble avoir été acquis frauduleusement ou par des moyens frauduleux (par exemple, au moyen d'une carte de crédit volée), ou semble avoir été falsifié ou contrefait, ou modifié sans l'autorisation nécessaire, ou a été acquis ou émis par une entité autre que par nos agents agréés ou nous-même, ou nous ayant été reporté comme étant perdu, volé, ou contrefait, ou que vous ne puissiez établir que vous êtes la personne indiquée sur le billet, ou que vous ne puissiez vous conformer aux exigences précisées à l'Article 3 concernant , par exemple, l'utilisation des coupons de vols séquence ;

ou

7.1.16 Si vous ne satisfaisiez pas aux exigences de l'Article 7.3 en matière d'aptitude médicale à voyager ;

ou

7.1.17 Si vous (ou la personne légalement responsable de vous, si vous êtes mineur) n'a pas satisfait aux exigences de l'Article 7.7 ;

ou

7.1.18 Si vous même ou la personne dont vous êtes légalement responsable et voyageant avec vous (par exemple, un enfant) n'est pas autorisé par la loi, ou par décision de justice de quitter le pays de départ ;

ou

7.1.19 Si vous détenez ou si nous vous suspectons de détenir illégalement de la drogue ;

ou

7.1.20 Si vous vous êtes préalablement mal comporté, d'une façon telle que mentionnée ci-dessus et que nous pensons que vous êtes susceptible de réitérer votre comportement et si vous n'avez pas respecté les obligations de l'Article 11.1 lors de précédent voyage avec nous ;

ou

7.1.21 Si nous vous avons notifié que nous ne vous transporterons plus à compter de la date de ladite notification.

7.2 Remboursement des charges

Si vous vous voyez refuser de voyager pour l'une quelconque des raisons indiquées à l'Article 7.1, vous nous rembourserez les frais subis du fait : (a) de la réparation ou du remplacement du matériel que vous avez endommagé ou détruit ; (b) toute compensation que nous aurons été amenés à accorder à tout voyageur ou membre d'équipage importunés par votre comportement; et (c) du retard pris par l'appareil à la suite de votre débarquement et/ou de vos bagages.

Pour obtenir paiement des sommes correspondant à ces coûts, nous pourrions utiliser la valeur de la fraction de votre billet de transport inutilisé ou toute autre valeur monétaire en notre possession.

7.3 Aptitude à emprunter un vol

Avant votre embarquement, vous devez présenter un état de santé nous permettant de penser que vous êtes apte à voyager en avion. Si vous êtes apte à voyager en avion, sous réserve de respecter certaines précautions, (par exemple, la prise de médicament), il relève de votre responsabilité de vous assurer que de telles précautions ont été prises préalablement, pendant et après le vol et que vous serez à même de produire tout type de preuve écrite de votre aptitude emprunter un vol conformément aux exigences posées par ces Conditions Générales de Transport.

Afin de vérifier si une confirmation de l'aptitude à emprunter un vol est nécessaire, veuillez vous référer aux Articles 7.3.2 et 7.5, ainsi qu'aux Articles 7.3.4 si vous volez à destination ou au départ des USA.

7.3.2 Si des doutes subsistent concernant votre aptitude à voyager en avion, votre accès à bord pourra vous être refusé à moins que vous ayez satisfait à l'une des trois exigences posées aux Articles 7.3.2(a) à (c). Cependant, si vous voyagez à destination des Etats-Unis ou depuis ce pays, vous pourrez être dispensé de tout ou partie de ces exigences (Se référer à l'Article 7.3.4).

7.3.2 (a) Vous nous avez adressé 48 heures au moins avant le vol un rapport médical établi par un médecin rédigé au plus tard 10 jours avant la date de départ, confirmant votre aptitude à voyager sur tous les vols que vous avez l'intention d'emprunter ;

ou

7.3.2 (b) Vous avez complété et remis au plus tard 96 heures avant votre vol une carte médicale pour voyageurs réguliers (FREMEC* – qui s'avère particulièrement utile lorsque votre aptitude à voyager par avion est mise en cause en raison d'une maladie chronique ou permanente ou lorsque votre état de santé nécessite un traitement sur la durée) et que nous vous avons confirmé que nous étions à même de vous transporter. (

*Renseignements sur www.emirates.fr : Entrer le mot FREMEC dans la case « **rechercher ou nous contacter** »)

7.3.3 L'autorisation de voyager en avion est requise par notre service médical au moins 48 heures avant votre vol (ou, à notre entière discrétion, sur un laps de temps encore plus court) s'il nous apparaît que vous êtes porteur d'une maladie présentant les critères suivants - à l'exception des voyageurs au départ ou à destination des USA pour lesquels des règles différentes s'appliquent (Se référer à l'Article 7.3.4 pour les règles américaines) :

7.3.3 (a) dont il est possible de penser que la maladie est très contagieuse, transmissible et de nature à mettre en danger la vie des autres passagers et des membres d'équipage ;

ou

7.3.3 (b) qui peut engendrer un comportement inhabituel de nature à avoir un effet préjudiciable sur le bien être et le confort des autres passagers ou des membres d'équipage ;

ou

7.3.3 (c) qui peut présenter un risque potentiel pour la sécurité du vol ;

ou

7.3.3 (d) qui pourrait entraîner le déroutement de l'appareil ou une escale non prévue.

7.3.4 Si vous voyagez à destination ou depuis les Etats –Unis, l'application des règles locales peut vous éviter d'avoir à vous conformer aux exigences des Articles 7.3.2 et 7.3.3. Veuillez nous contacter pour que nous puissions vous indiquer dans quelle mesure ces exigences peuvent différer.

7.4 Transport des femmes enceintes et des nouveau-nés

7.4.1 Si vous êtes enceinte, nous vous transporterons après la 28ème semaine de grossesse à condition que vous nous produisiez un certificat médical ou une lettre, signé par un médecin ou une sage femme qualifié, portant la date d'accouchement prévue et confirmant que votre grossesse est sans risque. Le certificat médical ou la lettre doivent également nous aviser de la date limite à laquelle vous serez en état de voyager. De plus, vous devez obtenir l'autorisation préalable de notre service médical pour voyager après la 35ème semaine de grossesse pour les vols de plus de 4 heures et après la 36ème semaine de grossesse pour tous les vols.

7.4.2 Il relève de votre responsabilité de vous assurer que l'Article 7.4.1 vous est applicable. Si vous ne respectez pas ces conditions ou si vous produisez des informations incorrectes sur votre grossesse, vous devrez supporter tous les coûts inhérents, notamment ceux indiqués à l'Article 7.6, suite à l'assistance médicale à bord qui pourra s'avérer nécessaire ou si le vol doit être dérouté afin de vous permettre de recevoir une assistance médicale en relation avec votre état de grossesse.

7.4.3 Le transport des nouveau-nés de moins de 7 jours n'est en général pas permis. Veuillez vous adresser à notre agent agréé ou à nous-même pour obtenir davantage de précisions.

7.5 Assistance particulière

7.5.1 Si vous avez besoin d'une assistance spéciale en raison de votre incapacité à vous alimenter par vous-même, utiliser les toilettes seul, vous déplacer dans l'avion seul ou quitter l'appareil seul, ou si vous avez des besoins particuliers justifiant des équipements spéciaux, nous vous transporterons à condition d'avoir pu obtenir l'autorisation préalable de notre service médical au moment de l'achat de votre billet et à condition que vous vous conformiez avec les réglementations applicables. Cependant, si vous voyagez à destination ou au départ des Etats-Unis, vous pourrez être dispensé de tout ou partie de ces exigences. (Se référer à l'Article 7.5.5).

7.5.2 Si vos besoins d'assistance spéciale changent après avoir reçu l'autorisation prévue aux Articles 7.5.1 ou 7.5.4, vous devez obtenir une nouvelle autorisation avant votre vol auprès de notre service médical ou de votre médecin (en application de l'Article 7.5.4) et vous conformer à tout moment à toute notre réglementation.

7.5.3 Si vous avez été autorisé à voyager par notre service médical conformément à l'Article 7.5.1, vous ne vous verrez pas refuser votre transport sur le fondement de vos exigences particulières à moins que vous ne vous soyez pas conformé à ces Conditions de Transport mentionnées, en ce compris notamment les Articles 7.1 et 7.3.

7.5.4 Une alternative à l'obtention de l'autorisation préalable de la part de notre service médical pour des raisons mentionnées aux Articles 7.5.1 et 7.5.3 est de nous fournir au moment de l'achat de votre Billet un certificat original signé par votre médecin traitant certifiant que vous êtes apte à effectuer ce vol sans avoir besoin d'une assistance médicale supplémentaire en vol (par exemple, l'assistance nécessaire pour vous alimenter seul, pour utiliser seul les toilettes, pour quitter seul l'appareil ou pour vous administrer seul des médicaments).

7.5.5 Si vous voyagez au départ ou à destination des Etats Unis, l'application des règles locales ne vous contraint peut-être pas à vous conformer à tout ou partie des exigences de l'Article 7.5. Veuillez vous adresser à notre agent agréé ou à nous même pour que nous vous indiquions dans quelle mesure ces exigences peuvent différer.

7.6 Remboursement par les passagers de leurs dépenses médicales

Si vous tombez malade à bord de l'avion en raison d'une condition pré-existante au vol (que vous ayez été ou non au courant de votre état) ou en raison de votre état de grossesse, vous nous êtes redevable du coût des dépenses engagées en vue d'assurer votre traitement médical à bord, votre acheminement au sol, ou le règlement du traitement par une tierce partie. Vous devrez également régler le coût que nous aurons eu à supporter en raison du déroutement de l'appareil afin de trouver l'assistance médicale appropriée si vous avez enfreint les Articles 7.3 ou 7.4, ou 7.5. Pour obtenir paiement des sommes afférentes, nous pouvons utiliser la fraction de la valeur du billet non utilisé ou toute autre valeur monétaire en votre possession.

7.7 Transport des enfants non accompagnés

7.7.1 Les enfants de moins de 5 ans le jour du vol ne sont pas acceptés pour le transport à moins qu'ils ne soient accompagnés par un adulte de 18 ans au moins. Entre 5 et 16 ans, nous proposons un accompagnateur à condition que nous recevions votre demande au plus tard 7 jours avant le voyage et qu'un supplément ait été réglé.

7.7.2 Les enfants âgés de 5 à 12 ans le jour du vol, ne seront pas autorisés à voyager seuls à moins que les conditions suivantes soient réunies :

7.7.2 (a) L'enfant est accompagné au comptoir d'enregistrement par un parent, une personne qui assure sa garde ou un adulte avec lequel il reste dans l'aéroport en compagnie d'un membre dédié de notre personnel jusqu'à ce qu'il ait procédé à l'embarquement et que l'appareil ait décollé, et qu'il puisse nous apporter la preuve qu'il sera attendu à destination ou à l'aéroport de transit par un autre parent, adulte ou personne responsable (l'identité de cette personne devra être précisée) entre les mains duquel il pourra être remis en toute sécurité.

7.7.2 (b) L'enfant dispose d'une réservation confirmée pour son vol et il n'est prévu ni que le vol aboutisse à un endroit autre que celui de sa destination ni que ce vol ait à procéder à une escale non prévue en raison de conditions climatiques ou d'un problème technique ;
et

7.7.2 (c) Le transport ne comprend pas un changement d'aéroport ou d'escale excédant 8 heures pour ce qui concerne l'aéroport international de Dubai ou 4 heures dans le cas des autres aéroports, à moins qu'un parent, un tuteur légal, un adulte le rejoigne et en soit responsable pendant toute la période de(s) escale(s).

7.8 Services à bord

Pour des raisons techniques, nous ne garantissons pas la mise à disposition ou la disponibilité de nos équipements de divertissement à bord ainsi que les programmes, les repas spéciaux annoncés ou tout autre type de repas et service à bord.

Nous ne garantissons pas que les repas spéciaux soient toujours conformes à leurs descriptions précises car ils sont préparés par des sous-traitants. Les demandes portant sur des repas sans arachides ne seront pas retenues et nous ne garantissons pas l'absence totale d'arachide à bord de nos avions.

7.9 Services au sol

Nous ne garantissons pas la fourniture/mise à disposition d'équipement et services au sol dans les aéroports, tels que les services d'immigration prioritaire, les salons et les équipements disponibles dans ces salons.

Nous ne garantissons pas que les services au sol soient toujours conformes à leurs descriptions car ils sont fournis par des sous-traitants. (Se référer à l'Article 12 pour d'autres dispositions relatives aux services fournis par des tierces parties).

Article 8 – Bagages

8.1 Franchise de bagages

Vous disposez d'une franchise bagages en cabine et en soute. L'importance de cette franchise et les restrictions concernant la taille sont mentionnée sur votre billet ou sur le reçu de votre billet électronique / itinéraire et est fonction de nos réglementations en vigueur à la date de votre vol. Veuillez vous adresser à nos agents agréés ou à nous-même pour obtenir davantage d'informations ou une copie de notre réglementation.

8.2 Excédent de bagages

Vous devrez payer un supplément pour le transport des Bagages excédant la franchise. Vous devrez également payer un supplément pour tout container servant à transporter un animal sauf s'il s'agit d'un animal dressé pour vous assister médicalement. Pour le détail des tarifs applicables en cas de transport de bagages excédant la franchise, veuillez vous adresser à nos agents agréés ou à nous-même.

8.3 Objet non admis comme bagages

8.3.1 Certains objets ne peuvent pas être transportés. Les interdictions concernant les bagages enregistrés ou non, ainsi que les restrictions complémentaires applicables aux seuls bagages enregistrés et celles applicables aux seuls bagages non enregistrés sont mentionnées ci-après. Si vous ne respectez pas l'une des règles applicables, vos bagages et/ou vous-même ne seront pas transportés. (Se référer également à l'Article 8.5.1). De plus, vous ne serez pas admis à demander de compensation si les objets interdits placés irrégulièrement dans les bagages occasionnent des dommages ou causent un dommage à votre bagage. (voir Article 15.5.3).

8.3.2 Vous ne devez pas inclure dans vos bagages les objets suivants :

8.3.2 (a) des objets susceptibles de constituer un danger pour l'appareil, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans les réglementations sur les matières dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) et dans notre réglementation. Si vous n'êtes pas familier de ces règles et réglementations, veuillez vous adresser à nos agents agréés ou à nous-même pour les détails ;

8.3.2 (b) des objets dont le transport est interdit par le droit, les réglementations ou la politique gouvernementale en vigueur dans tout état de départ ou de destination ;

8.3.2 (c) des objets dont nous estimons raisonnablement que leur poids, leur dimension, leur configuration ou leur nature, fragile ou périssable, les rendent impropres au transport, compte tenu, entre autre, du type d'appareil utilisé. Des informations peuvent vous être fournies si vous avez des questions concernant l'admission d'objet en vous adressant à nous avant que vous n'arriviez à l'aéroport.

8.3.2 (d) Articles soumis aux formalités de douane si le passager est un enfant de moins de 16 ans non accompagné ; ou

8.3.2 (e) du matériel de guerre. Veuillez nous contacter si vous avez un doute concernant un objet pouvant s'apparenter à du matériel de guerre.

8.3.3 Vous ne devez pas inclure dans vos bagages enregistrés des matières fragiles ou périssables, des objets de valeur (y compris de l'argent, des bijoux ou des métaux précieux), des ordinateurs, des appareils électroniques, des données enregistrées, tout équipement médical qui pourrait être réclamé pendant le vol ou au cours de votre voyage ou qui ne peut pas être remplacé rapidement s'il est perdu ou endommagé, des clés de voiture ou de maison, des documents (y compris par exemple des documents de voyage, passeports ou d'autres documents d'identification, des titres négociables, des actes notariés) ou des échantillons.

8.3.4 Vous ne devez pas inclure dans vos bagages non enregistrés :

8.3.4 (a) des armes réelles ou de simples jouets ou répliques, des munitions, explosifs ou tout matériel contenant des explosifs (par exemple, des pétards, des feux d'artifices) et tout matériel incendiaire ; des couteaux de tout type, et de taille ; des coupe-papier ; des couverts en métal, frondes, des lances-pierres, des lames de rasoirs (à l'exclusion des rasoirs de sécurité accompagnés des lames en cartouches) ; des outils ; fléchettes, ciseaux, limes à ongles ; aiguilles hypodermiques et seringues (à moins que ce ne soit justifié pour des raisons médicales et par un certificat médical le confirmant et justifiant de leur détention) ; aiguilles à tricoter, tire-bouchon, batte et clubs (y compris, à titre d'exemple, batte de base-ball ou de softball, clubs de golfs, batte de cricket, hockey ou billard, snooker) ; instruments d'art martiaux.

8.3.4 (b) tout article qui, à notre avis ou selon le personnel de sécurité de l'aéroport, pourrait être utilisé ou transformé en une arme pouvant potentiellement occasionner une blessure ou une incapacité ou susceptible de représenter une menace à la sûreté ou à la sécurité.

8.3.5 Si un bagage non enregistré devait être enregistré (à votre demande ou parce que nous l'exigeons), vous devrez immédiatement retirer tous les objets qui ne peuvent être inclus dans les bagages enregistrés en application de l'Article 8.3. A votre demande, nous ferons notre possible pour vous fournir un sac pour le transport si vous n'en possédez pas. Vous pourrez transporter de tels objets en tant que bagage non enregistrés à la seule condition que vous vous conformiez aux exigences concernant leur contenu, la taille ou le poids des bagages non enregistrés indiqués à l'Article 8.8.

8.3.6 Nous ne sommes pas responsables des objets retirés de votre bagage enregistré ou non enregistré et retenus par le personnel de sécurité de l'aéroport. Il relève de votre responsabilité de vérifier les conditions applicables en matière de sécurité lors de votre vol et à l'aéroport de départ préalablement à votre voyage. Si des objets personnels sont retirés de votre bagage par le personnel de sécurité de l'aéroport, il relève de votre responsabilité de vous assurer que vous avez obtenu un reçu de la part du personnel de sécurité de l'aéroport et vous chargez de récupérer de tels objets.

8.4 Armes à feu ou objets dangereux

8.4.1 Si vous envisagez de transporter des armes à feu, des munitions et des explosifs, en ce compris les objets contenant les explosifs (par exemple, des pétards, des feux d'artifices) en tant que bagages enregistrés, il relève de votre responsabilité de vous informer et le cas échéant d'avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires de la part des autorités gouvernementales du pays de départ et du pays de destination avant d'entamer le voyage.

8.4.2 Les armes à feu, munitions et explosifs, y compris les objets contenant des explosifs (par exemple, des pétards, des feux d'artifices) ne seront pas acceptés en tant que bagages enregistrés, à moins que nous les ayons nous même acceptés au moins 3 jours avant le vol. Si de tels objets sont acceptés pour le transport, les armes dans leur étui de sécurité devront être déchargées, accompagnées de toute documentation légale afférente exigée dans les pays de départ, de destination et lors de chaque escale. Le transport des munitions est soumis aux réglementations OACI et IATA mentionnées à l'Article 8.3.2(a). Vos armes à feu, munitions et explosifs ne seront jamais transportés en cabine ou dans le cockpit de l'appareil.

8.4.3 Les armes, telles que par exemple les armes de collection, les épées, les couteaux, les répliques d'armes ou jouets, les arcs et flèches ou tout objet similaire, pourront être acceptés en tant que bagages enregistrés à notre seule discrétion, à condition d'avoir reçu un accord préalable de notre part, mais ne seront aucunement admis à être transportés en cabine ou dans le cockpit de l'appareil.

8.4.4 Nous ne serons pas responsables si un objet accepté selon l'Article 8.4.2 et/ou 8.4.3 est retiré de vos bagages enregistrés et/ou conservés ou détruit par le personnel de sécurité, les autorités gouvernementales, les autorités de l'aéroport, les autorités de police ou militaires ou toutes compagnies impliquées dans votre transport.

8.5 Droit de refuser le transport

8.5.1 Nous pouvons refuser de transporter des bagages contenant des objets décrits à l'Article 8.3.2 (et 8.3.4 pour le cas des bagages non enregistrés), quelque soit le moment où nous les découvrons ou vous nous indiquez leur présence. (Se référer également à l'Article 8.3.1)

8.5.2 Nous refuserons d'accepter des bagages si nous estimons qu'ils ne sont pas appropriés au transport, en

raison de leur taille, leur apparence, leur poids, leur contenu, leur caractère ou pour des raisons de sécurité ou technique, ou s'ils sont de nature à perturber le confort des autres passagers. En cas de doute concernant un objet en particulier, veuillez vous adresser à nos agents agréés.

8.5.3 Nous nous réservons la possibilité de refuser le transport de bagages si nous estimons qu'ils sont mal emballés ou placés dans des contenants inadaptés. Des informations sur l'emballage et les contenants adaptés peuvent vous être fournies.

8.6 Droit d'inspection, de filtrage et de vérification aux rayons X

8.6.1 Pour des raisons de sûreté, de santé et de sécurité, et afin de nous assurer que vous ne transportez pas dans vos bagages, des objets interdits par ces Conditions Générales de Transport, nous nous réservons le droit de procéder à un filtrage de vos bagages ainsi qu'à un traitement aux rayons X. Nous nous efforcerons de procéder au contrôle de vos bagages en votre présence, mais si vous n'êtes pas disponible, nous procéderons à ces contrôles en votre absence. Si vous vous opposez à nos recherches, filtrage et vérifications aux rayons X, nous refuserons de vous transporter ainsi que vos bagages.

8.6.2 Vous devrez autoriser les contrôles de sécurité de vos bagages par les autorités gouvernementales, policières et militaires de l'aéroport et des autres compagnies impliquées dans votre transport.

8.6.3 Si une vérification, un filtrage ou un passage aux rayons X occasionnaient un dommage à vos bagages, nous ne serions pas responsable des dommages occasionnés à moins qu'ils ne soient uniquement causés par notre négligence.

8.6.4 Veuillez noter que les services de sécurité de certains pays exigent que les bagages enregistrés puissent être ouverts sans occasionner de dommage en cas d'absence du passager. Il relève de votre responsabilité de vous assurer que vous vous conformiez à ces exigences.

8.7 Bagages enregistrés

8.7.1 Vous devrez attacher une étiquette avec votre nom, votre adresse complète et un téléphone où vous joindre, ainsi qu'en placer une à l'intérieur de chaque bagage enregistré.

8.7.2 Lorsque vous enregistrez vos bagages, nous vous remettons une étiquette d'identification pour chacun des bagages enregistrés.

8.7.3 Les bagages enregistrés seront en principe transportés dans le même avion que vous-même, mais il peut s'avérer nécessaire occasionnellement de les faire transporter sur un autre appareil (pour des raisons de sécurité, de santé, de sûreté ou en raison de la taille et du poids des bagages enregistrés, ou leur non conformité significative à l'égard des Conditions de Transport). Si nous transportons votre bagage enregistré sur un autre vol, nous vous le livrerons à l'adresse que vous nous avez indiquée, à moins que la législation locale de l'endroit où les bagages sont collectés exige votre présence à l'aéroport d'arrivée pour raisons d'autorisations douanières ou si la raison du transport sur un autre appareil est justifiée par la taille ou le poids des bagages enregistrés ou leur non conformité significative au regard des Conditions Générales de Transport.

8.7.4 A moins que nous ne décidions que vos bagages enregistrés ne seront pas transportés sur le même vol que le vôtre, nous ne les transporterons pas si vous ne montez pas à bord de l'avion sur lequel ils ont été chargés, ou, si ayant embarqué, vous quittez l'appareil avant le décollage ou lors d'une escale.

8.7.5 Nous transporterons vos excédents de bagages sur le même vol que le vôtre s'il existe suffisamment de place dans l'appareil et sous réserve que vous ayez payé les coûts supplémentaires afférents.

8.7.6 Vous devez vous assurer que les bagages enregistrés sont suffisamment solides et bien emballés pour supporter des conditions normales de transport sans avoir à subir de dommages (à l'exception de l'usure normale).

8.8 Bagages non enregistrés

8.8.1 Nous indiquerons des dimensions maximales et/ou de poids pour les bagages non enregistrés que vous transporterez dans l'appareil. Veuillez nous contacter pour obtenir davantage de précisions. Les bagages non enregistrés doivent être suffisamment petits pour pouvoir être placés sous le siège devant vous ou dans l'espace prévu à cet effet. Si votre bagage non enregistré est trop volumineux pour être rangé comme indiqué précédemment, ou s'il s'avère trop lourd ou pouvant présenter un danger, vous devrez dans ce cas l'enregistrer et payer un coût pour cet excédent de bagage conformément à l'Article 8.2 s'il apparaît que votre franchise bagage a déjà été dépassée.

8.8.2 Si vous transportez un objet de grande valeur, un instrument de musique ou une valise diplomatique que vous souhaitez transporter comme bagage non enregistré mais qu'il apparaît qu'il excède les limitations de poids ou de tailles imposés aux bagages non enregistrés, vous devez acheter un ou plusieurs sièges supplémentaires (sous réserve de disponibilité) dans la même classe que celle dans laquelle vous voyagez, afin de pouvoir les mettre à côté de vous lors du vol. Nous ne transporterons pas comme bagages non enregistrés, les objets qui excèdent nos règles en matière de poids et de taille.

8.9 Retrait et livraison des bagages

8.9.1 Sous réserve de l'Article 8.7.3 qui nous oblige à vous livrer les Bagages enregistrés, vous devez retirer vos bagages enregistrés dès qu'ils sont mis à votre disposition à votre destination ou lors d'une escale. Si vous ne les retirez pas dans un délai raisonnable, nous pourrions vous facturer des frais de garde. Si vous ne les retirez pas dans un délai de trois mois à compter de leur mise à disposition à destination ou lors de l'escale, nous pourrions en disposer, sans devoir vous en avertir.

8.9.2 Seul le porteur du bulletin de bagage et de l'étiquette de bagage est habilité à retirer le bagage. Nous ne sommes pas responsables du contrôle de l'identité de la personne qui détient le bulletin de bagage et de l'étiquette de bagage.

8.9.3 Si la personne réclamant un bagage enregistré n'est pas en mesure de produire le bulletin de bagage et d'identifier le bagage au moyen de l'étiquette de bagage, nous lui remettons le bagage à condition que cette personne puisse prouver que ces bagages lui appartiennent. Nous nous contenterons de procéder à une vérification sommaire de la personne qui se présente en vue de récupérer les bagages.

8.10 Animaux

Nous n'acceptons de transporter un animal que sous réserve de notre accord préalable et après avoir satisfait aux

conditions suivantes :

8.10.1 L'animal doit être mis en cage (avec suffisamment de nourriture et d'eau) par vos soins dans un container approprié pour le transport placé en soute en respectant toutes les exigences réglementaires.

8.10.2 L'animal doit être accompagné des certificats sanitaires et de vaccination, permis d'entrée et de transit, de sortie et tous autres documents exigés par les pays de départ, de transit et de sortie. Ces documents devront nous être présentés.

8.10.3 Vous devrez payer les frais applicables pour le transport du container et de l'animal, à moins que l'animal soit un animal dressé pour vous assister médicalement.

8.10.4 A moins que votre animal ne soit couvert par les règles de la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, nous ne pourrions être tenus pour responsables pour les pertes, blessures, maladie ou mort de l'animal, à moins que ces dommages ne résultent que de notre seule négligence.

8.10.5 Si nous transportons un animal non accompagné de tous les certificats et permis exigés par l'Article 8.10.2, nous ne pourrions être tenus responsables des conséquences qui pourraient en résulter et vous seriez tenu de nous rembourser (à notre demande) les amendes, frais et pertes occasionnés du fait de l'absence de l'un ou plusieurs certificats ou permis.

Article 9 – Horaires, retards, annulations de vol, refus d'embarquement

9.1 Horaires

9.1.1 Les vols indiqués dans les horaires et la durée des vols peuvent changer entre la date de publication (ou d'émission) et la date de votre vol effectif. Nous ne vous garantissons pas les horaires applicables et la durée des vols et ils ne font pas partie du Contrat Général de Transport.

9.1.2 Avant de valider votre réservation, notre agent agréé ou nous-même vous indiquerons les horaires de départ applicables, qui seront reproduits sur votre billet ou sur le reçu de votre billet électronique. Il est possible que nous ayons à changer l'heure de départ de votre vol et/ou l'aéroport de départ ou de destination après que votre billet ou reçu de billet électronique ait été émis. Il relève de votre responsabilité de nous adresser les informations nous permettant de vous contacter afin que notre agent agréé ou nous-même puissions essayer de vous avertir de tous changements. Si le changement n'est pas acceptable pour vous, et si nous sommes dans l'impossibilité de vous réserver un espace dans la classe de service achetée sur un autre vol acceptable par vous, vous serez en droit de percevoir un remboursement comme prévu à l'Article 10.2. En dehors de cette hypothèse, nous ne sommes responsables d'aucune perte ou dépense de quelque sorte.

9.2 Compensations pour annulation, ré-acheminement et retard

9.2.1 Il peut arriver que des retards au départ interviennent et que la durée du vol soit supérieure à ce qui était initialement prévue en raison des circonstances extérieures sur lesquelles nous ne disposons d'aucun moyen d'action (par exemple, mauvaises conditions météorologiques, retards dans le contrôle aérien ou grèves). Nous nous efforcerons de prendre toutes les mesures possibles pour vous éviter, ainsi qu'à vos bagages, tout retard. Ces mesures peuvent prévoir l'utilisation d'un autre appareil et/ou faire appel à une autre compagnie pour réaliser le vol.

9.2.2 Vous êtes en droit de choisir entre les 3 compensations suivantes dans l'hypothèse où nous annulons un vol ; sommes dans l'impossibilité d'opérer raisonnablement selon l'horaire ; ou si le vol ne s'arrête pas à votre destination ou à l'escale prévue ; ou si nous vous faisons manquer un vol de correspondance avec nous ou avec une autre compagnie pour laquelle vous détenez une réservation confirmée (billet émis en conjonction avec nos vols). Les trois compensations possibles, sans frais supplémentaires de votre part, sont précisés aux Articles 9.2.2(a) à (c). (Se référer également à l'Article 9.2.3 pour les limitations de vos droits et votre de responsabilité)

9.2.2 (a) Compensation 1

Nous vous transporterons ainsi que vos bagages à la destination précisée sur votre billet en utilisant l'un de nos autres vols si nous disposons de place et, si nécessaire, en prolongeant la date de validité de votre billet pour réaliser ce transport.

9.2.2 (b) Compensation 2

Nous vous ré-acheminons ainsi que vos bagages dans un délai raisonnable à la destination indiquée sur votre billet en utilisant un autre de nos vols ou un vol d'une autre compagnie aérienne, ou par tout autre moyen de transport. Nous vous rembourserons également toute différence entre le tarif, les taxes, frais, charges et surcharges acquittés et les tarifs, les taxes, frais, charges et surcharges de votre nouveau transport si ils sont inférieurs.

9.2.2 (c) Compensation 3

Nous vous rembourserons conformément à l'Article 10.2

9.2.3 Les trois options proposées aux Articles 9.2.2(a) à 9.2.2(c) n'affectent pas les droits que vous pourriez avoir au titre de l'Article 15.6. Ces droits représentent les seules options possibles applicables dans l'hypothèse où votre transport est effectué par l'un des moyens prévus à l'Article 9.2.2.

9.3 Refus d'embarquement

9.3.1 Si nous sommes dans l'impossibilité d'assurer votre transport dans la classe correspondant à votre billet sur le vol pour lequel vous détenez une réservation confirmée et que vous avez satisfait à tous les contrôles applicables et les règles d'embarquement, nous vous transporterons sur un de nos autres vols dans la même classe de service ou si vous le choisissez dans une autre classe de service. Si les tarifs, frais et surcharge du nouvel acheminement sont inférieurs à la valeur du billet initial, nous vous rembourserons la différence.

Vous pouvez, alternativement, choisir de recevoir un remboursement conformément à l'Article 10.2. Cet Article 9.3.1 n'est pas applicable si nous refusons de vous transporter pour des raisons indiquées dans les Conditions Générales de Transport (voir, par exemple, les Articles 6.4, 7, 8.6.1, 11.4.2, 11.4.3, 13.1.6 et 13.6).

9.3.2 Si l'Article 9.3.1 s'applique, nous vous paierons toutes compensations vous étant dues conformément au droit applicable et à notre politique de compensation en matière de refus d'embarquement.

9.3.3 En dehors des droits prévus au regard de l'article 9.3, nous ne sommes pas tenus envers vous des pertes ou dépenses de toutes sortes auxquelles vous auriez pu être exposé. Veuillez nous contacter pour avoir des

précisions concernant la politique de compensation en matière de refus d'embarquement.

Article 10 – Remboursements

10.1 Nous vous rembourserons le tarif payé pour votre billet et, ou toute partie de votre billet, ainsi que les frais, charges, surcoûts liés à des circonstances exceptionnelles selon les règles suivantes :

10.1.1 Sauf si nous précisons le contraire, nous ne rembourserons que la personne qui a réglé le billet, à condition que nous soit remis la preuve de son identité et du paiement.

10.1.2 A moins que la demande de remboursement ne concerne un billet perdu, nous ne procéderons à un remboursement qu'à la condition que vous nous remettiez votre billet ainsi que les coupons pour les vols non utilisés ainsi que le coupon passager. Cette condition ne s'appliquera pas si vous détenez un billet électronique.

10.2 Remboursements pour circonstances particulières

10.2.1 Les remboursements de tarifs seront calculés en application des Articles 10.2.1(a) et 10.2.1(b) si nous annulons le vol, ne sommes pas en mesure d'opérer le vol dans un délai raisonnable, ne pouvons vous transporter sur un vol pour lequel vous disposez d'une réservation confirmée et vous êtes conformés aux heures limites d'enregistrement et d'embarquement et que le transport ne vous a pas été refusé pour des raisons visées dans les présentes Conditions Générales de Transport. La même méthode de calcul s'appliquera si nous n'atterrissons à votre destination ou à votre escale, ou vous faisons manquer un vol de correspondance alors même que vous détenez une réservation confirmée.

Dans toutes ces circonstances, le remboursement sera :

10.2.1 (a) d'un montant égal au tarif payé (comprenant les taxes, frais, charges et surcoûts payés en raison des circonstances) si le billet n'a pas été du tout utilisé ;

ou

10.2.1 (b) si une fraction du billet a été partiellement utilisée, un montant égal à la différence entre le tarif payé et le tarif effectif pour le voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé.

10.2.2 Nous rembourserons, dans les conditions de l'Article 10.2.1(b), mais si nous refusons de vous transporter pour l'une des raisons indiquées à l'Article 7.1, vous n'êtes pas en droit d'obtenir un quelconque remboursement pour le vol pour lequel vous avez été refusé. En dehors de cela, nous ne sommes pas responsables envers vous de toutes les pertes et dépenses de quelque nature que ce soit. (Se référer également à l'Article 7.2 qui nous permet d'utiliser la valeur de la fraction du billet de transport non utilisée pour rembourser les frais occasionnés).

10.2.3 Nous procéderons à un remboursement, conformément à l'Article 10.2.1(b), si nous mettons fin à votre transport pour une des raisons mentionnées à l'Article 11.4 (comportement inacceptable à bord de l'appareil) avant qu'il ne soit terminé, étant précisé que vous ne serez pas en droit d'obtenir un remboursement pour le vol au cours duquel ce comportement inacceptable s'est produit.

En dehors de cela, nous ne serons pas redevables envers vous de toutes les pertes et dépenses de quelque nature que se soit. (Se référer à l'article 11.4.4 qui nous autorise à utiliser la valeur de votre billet non utilisé pour obtenir paiement des sommes qui nous seraient dues).

10.3 Remboursements automatiques

10.3.1 Si un remboursement du tarif de votre billet est dû pour une raison autre que celle mentionnée à l'Article 10.2, le remboursement sera :

10.3.1 (a) d'un montant égal au tarif payé (y compris les taxes, charges et surcharges pour circonstances exceptionnelles), moins les frais d'annulation applicables si le billet est inutilisé dans sa totalité, et moins les frais de gestion applicables, si le billet est soumis à restriction ;

ou

10.3.1 (b) d'un montant égal à la différence entre le tarif payé (comprenant les taxes, frais, charges et surcharges pour circonstances exceptionnelles) et le tarif applicable (comprenant les taxes, frais, charges et surcharges pour circonstances exceptionnelles) pour le transport entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation applicables, moins les frais de gestion si le billet est soumis à restriction dans le cas où le billet a été partiellement utilisé.

10.4 Remboursement des billets déclarés perdus ou volés

10.4.1 Si vous perdez ou si l'on vous dérobe tout ou partie du billet, vous pourrez, après nous avoir fourni une preuve satisfaisante de la perte ou du vol et avoir acquitté les frais de gestion applicables, être remboursé dès que possible à compter de l'expiration de la validité du billet ou au plus tard au bout de 6 mois. Nous ne procéderons ainsi que dans le cas où :

10.4.1 (a) tout ou partie du billet perdu ou volé n'a pas été utilisé, précédemment remboursé ou remplacé, sauf si l'utilisation, le remboursement ou le remplacement résultent de notre propre négligence.

10.4.1 (b) la personne à qui est fait le remboursement s'engage (en signant un accord avec nous) à nous reverser le montant remboursé, ou frais de justice et les dépenses de localisation et de notification, en cas de fraude ou utilisation totale (ou partielle) du billet par vous ou une autre personne. Cette hypothèse sera exclue dans le cas où la fraude ou utilisation par une tierce personne résulte de notre propre négligence.

10.5 Droit de refuser le remboursement

10.5.1 Nous refuserons le remboursement de tout billet si la demande de remboursement est effectuée plus de deux ans après la date d'émission du billet d'origine.

10.5.2 Nous refuserons le remboursement de tout billet qui aura été présenté, à nous-mêmes ou aux autorités d'un pays, comme preuve d'intention de départ de ce pays, à moins que vous nous fournissiez une preuve que vous avez la permission de séjourner dans ledit pays ou que vous en repartirez par l'intermédiaire d'une autre compagnie aérienne ou par un autre moyen de transport.

10.5.3 Nous pouvons refuser le remboursement d'un billet s'il porte la mention d'une organisation gouvernementale « **Non remboursable** » ou si le billet remplace un billet perdu ou endommagé et porte la mention « **Non remboursable** » à moins que vous puissiez apporter la preuve que vous détenez la permission de cette organisation gouvernementale pour recevoir un remboursement.

10.5.4 Nous pouvons refuser le remboursement d'un billet pour tout vol pour lequel vous avez été refusé (pour une des raisons précisées à l'Article 7.1) ou duquel vous avez été débarqué (pour une des raisons précisées aux Articles 11.1 à 11.3).

10.6 Monnaie de remboursement

Nos remboursements seront effectués dans la même monnaie que celle qui a été utilisée pour payer votre billet.

10.7 Personnes habilitées à effectuer les remboursements

Les remboursements sont effectués seulement par notre agent agréé ou nous-même, émetteur du billet.

10.8 Limites de vos droits

Le droit au remboursement présenté à l'Article 10 constitue vos seuls droits à notre rencontre si votre transport n'a pas lieu pour une quelconque raison, sauf dispositions contraires des Conditions Générales de Transport. Il en résulte en conséquence que nous ne serons pas responsables envers vous pour toutes pertes ou dépenses de quelque nature que ce soit.

Article 11 – Comportement à Bord

11.1 Généralités

A tout moment au cours de votre transport, vous avez l'obligation de vous comporter d'une façon qui :

11.1.1 ne soit pas de nature à contrevenir aux lois des pays sous la juridiction de laquelle l'appareil dépend ;

11.1.2 ne soit pas de nature à endommager ou menacer (même par une fausse alerte) l'appareil, toute personne ou bien,

11.1.3 ne puisse porter préjudice à la santé des autres passagers ou risquer de comporter une menace ou d'atteinte à la santé ;

11.1.4 ne soit de nature à causer une détresse aux autres passagers à bord, telle que par exemple un comportement de harcèlement ou d'abus sexuel ;

11.1.5 ne soit pas de nature à occasionner une perte ou un dommage à nos biens ou à ceux des autres personnes à bord ;

11.1.6 n'interfère avec le personnel de bord dans l'exercice de leurs fonctions ;

11.1.7 ne contrevient aux instructions ou aux directives de l'équipage ou de la compagnie aérienne (oralement ou par écrit) légalement émises dans le but d'assurer la sécurité et la sûreté de l'appareil, des biens et des personnes et/ou du confort des passagers, y compris les instructions concernant la sûreté, la sécurité, l'emplacement des sièges, les ceintures de sécurité, l'usage du tabac, la consommation d'alcool ou l'usage de drogues et de médicaments, l'usage des équipements électroniques, y compris, de façon non exclusive les téléphones portables, les ordinateurs portables, les PDA, les enregistreurs portables, les radios portables, les CD, DVD et les MP3, les jeux électroniques ou appareils de transmission (par exemple, les jouets contrôlés par la radio et les talkies-walkies). (Se référer à l'Article 18 concernant les décisions que nous avons prises en application de l'Article 11.1).

11.2 Consommation d'alcool à bord

Vous n'êtes pas autorisé à consommer de l'alcool à bord de l'appareil (même acheté en détaxe auprès de nos agents ou auprès de toutes autres personnes) à moins qu'il ne vous ait été servi par nous. Nous pouvons, à tout moment, refuser de servir de l'alcool ou retirer l'alcool qui a été servi.

11.3 Réglementation sur le tabac à bord

L'usage du tabac est interdit à bord de nos appareils.

11.4 Infractions à la réglementation

Si nous estimons que vous n'avez pas respecté les obligations en application des Articles 11.1 à 11.3 :

11.4.1 nous pouvons en faire part aux autorités de police compétentes ou à toutes autres autorités ; et

11.4.2 nous sommes en droit de prendre toutes mesures qui s'imposent afin de faire cesser la continuation ou la répétition de cette conduite délictueuse, par exemple contrainte physique et/ou un débarquement de l'appareil et/ou un refus de vous transporter après une escale (faite ou non spécialement en vue de vous débarquer) ; et

11.4.3 nous pouvons décider de ne plus vous transporter à l'avenir sur nos lignes ; et

11.4.4 vous nous rembourserez tous les frais que nous avons subi afin : (a) de réparer ou remplacer les biens perdus, endommagés ou détruits par vous ; (b) indemniser les passagers ou le personnel de bord affectés par votre comportement ; et (c) dérouter l'appareil pour vous débarquer. Nous pourrions utiliser la valeur non utilisée du transport indiqué sur votre billet ou toutes autres valeurs en votre possession pour régler les sommes dues.

Article 12 – Prestations annexes

12.1 Si nous fournissons des prestations de transport terrestre ou autres services par le biais de tiers (par exemple, services de voiture avec chauffeur, transfert, réservation d'hôtel ou de logement, location de voiture) ou si nous émettons un billet ou bon d'échange concernant ces services de transport de surface ou autres, nous agissons uniquement en qualité de mandataire dans la mise en place de ces accords ou dans l'émission des billets ou bon d'échange. Les conditions contractuelles de ces sociétés fournissant ces services vous seront applicables.

12.2 Nous ne serons pas responsables du transport de surface ou des autres services que nous organisons pour vous et qui seront fournis par des sociétés tierces, à moins que le préjudice ne soit causé du seul fait de notre négligence. Voir les Articles 7.8 et 7.9 pour les dispositions relatives aux services fournis par des parties tierces.

Article 13 – Formalités

13.1 Généralités

13.1.1 Vous êtes responsables de l'obtention de tous les documents nécessaires à votre voyage (y compris pour les passagers en transit).

13.1.2 Vous devez respecter toutes les lois, règlements et autres exigences de tous les pays de départ, de destination ou de transit.

13.1.3 Pour les détails des documents de voyages nécessaires, nous vous recommandons de contacter les ambassades, consulats et toutes autres administrations concernées, préalablement à votre réservation. Si vous

ne voyagez pas dans l'immédiat, nous vous suggérons de recontacter ces mêmes administrations afin de vous assurer que les conditions applicables n'ont pas changé et que vos documents de voyages restent valables pour tous les vols, destinations ou escales envisagées.

13.1.4 Si nécessaire, vous devez nous présenter vos passeports, visas, certificats médicaux ou tout autre document de voyage nécessaire à votre séjour, nous permettre de prendre des photocopies de ces documents ou remettre contre reçu ces documents à un membre de l'équipage à bord qui les mettra en lieu sûr durant le vol. Nous pouvons vous demander de nous présenter ces documents à tout moment avant ou pendant le voyage.

13.1.5 Nous ne serons pas responsables envers vous s'il apparaît que les passeports, visas, certificats de santé ou tout autre document de voyages nécessaires à votre séjour sont périmés ou s'il ressort que vous n'avez pas respecté les lois, réglementations et autres conditions des pays de départ, de destination ou de transit.

13.1.6 Si vos visas ou documents de voyages ne sont pas valides ou si vous ne vous êtes pas conformés aux conditions mentionnées à l'Article 13.1, nous serons en droit de vous refuser l'accès à bord ainsi que vos bagages. Nous pouvons refuser de vous transporter même si vous avez commencé une partie de votre voyage avant qu'il nous apparaisse que vous n'avez pas satisfait aux dispositions de l'Article 13.1 (que ce soit le résultat d'une application de l'Article 13.1.4 ou non).

13.2 Refus d'entrée

Si votre admission sur un territoire vous est refusée, vous devrez payer tous les frais ou amendes qui nous seraient imposés par le gouvernement concerné ainsi que les frais pour vous transporter, ainsi qu'un accompagnateur si nécessaire. Nous ne vous rembourserons pas les frais payés pour le transport à l'aéroport où votre accès vous a été refusé.

13.3 Responsabilité du passager pour amendes, frais administratifs ou autres charges

Vous devrez nous rembourser en totalité le montant des amendes, pénalités, coûts de détention, dépenses de déportation ou de déplacement, charges d'accompagnant (si elles existent), coûts des billet(s) émis pour vous ou tout autre dépense que nous aurons dû engager par votre faute de ne pas vous être conformé aux lois, réglementations, ou autres exigences de voyage imposées dans le pays où vous avez voyagé ou parce que vous avez omis de produire les documents de voyage requis en cherchant à entrer dans la pays où vous vous êtes vu refuser l'accès. Nous pourrions utiliser les sommes qui nous ont été versées pour le transport non effectué ou toutes sommes que vous aurez payées pour arriver sur le territoire où vous n'avez pas été admis.

13.4 Restitution des documents de voyage confisqués

Nous ne serons pas responsables de la restitution de vos documents de voyage, document d'identité ou des billets confisqués par les autorités gouvernementales ou tout autre autorité.

13.5 Contrôles douaniers

Si nécessaire, vous devez assister à l'inspection de vos bagages par les douanes et les services gouvernementaux. Nous n'assumons aucune responsabilité pour tout ce que vous subiriez du fait que vous aurez négligé d'observer la présente disposition.

13.6 Contrôles de sûreté

Vous devez vous soumettre aux contrôles de sûreté, détection et scanner effectués par nous, nos agents, les autorités gouvernementales, les agents d'aéroport, ainsi que ceux de l'armée et de la police et des autres compagnies aériennes impliquées dans votre transport. Si vous refusez de vous soumettre à ces mesures de sécurité et de recherche, nous vous refuserons l'accès à bord, ainsi qu'à vos bagages. (Se référer également à l'Article 8.6 pour les contrôles de sécurité des bagages).

Article 14 – Compagnies aériennes successives

Le transport à effectuer par plusieurs compagnies aériennes successives, sous couvert d'un seul billet, ou de plusieurs billets, est considéré comme une opération unique aux termes de la Convention de Varsovie et de Montréal. (Se référer à l'article 15.2 pour les limitations de notre responsabilité pour un tel transport).

Article 15 – Responsabilité pour dommages

15.1 Règles applicables

Notre responsabilité sera déterminée en application du droit applicable et de ces Conditions Générales de Transport. Si d'autres compagnies aériennes sont impliquées dans ce voyage, leur responsabilité sera soumise au droit applicable et, à moins que ces Conditions Générales de Transport le précisent autrement, à leurs propres conditions de transport. Le droit applicable peut comprendre la Convention de Varsovie et celle de Montréal ainsi que les lois applicables à chaque pays. Les Conventions de Varsovie et de Montréal s'appliquent au transport international tel que défini dans ces conventions. Les dispositions concernant notre responsabilité sont précisées aux Articles 15.2 à 15.6.

15.2 Etendue de la responsabilité

Nous serons uniquement responsables des dommages causés pendant le transport effectué par nous ou pour lesquels nous avons une responsabilité vis à vis de vous. Lorsque nous émettons un billet pour le transport effectué par une autre compagnie aérienne, ou lorsque nous enregistrons vos bagages pour le transport par une autre compagnie aérienne, nous n'agissons qu'en tant que mandataire de cette compagnie aérienne.

15.3 Limitations générales

15.3.1 A chaque fois que la Convention de Varsovie ou celle de Montréal pourront trouver application à votre transport, notre responsabilité sera soumise aux règles et limitations propres à la convention applicable.

15.3.2 Nous serons totalement ou partiellement exonérés de notre responsabilité pour les dommages que vous avez subis si nous parvenons à prouver que le dommage a été causé par votre négligence ou par tout autre acte illégal ou par votre omission.

15.3.3 Nous pouvons être totalement ou partiellement exonérés de toute responsabilité pour tout dommage que vous avez pu subir si nous parvenons à rapporter la preuve que le dommage ne résulte aucunement de notre négligence ou qu'il résulte de la négligence d'une tierce partie, ou que nous avons pris certaines mesures pour

éviter que le dommage ne se produise ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures.

15.3.4 Nous ne serons pas tenus responsables des dommages résultant de la stricte application du droit national local, des dispositions locales ou réglementaires, ou résultant du non respect desdites règles par vous-même, à l'exception de ce qui peut être fourni par la Convention de Varsovie ou celle de Montréal.

15.3.5 A l'exception des paragraphes où nous le précisons autrement dans ces Conditions Générales de Transport, nous ne serons tenus envers vous de compensations que sur la base d'une évaluation de pertes ou de coûts établie conformément à la Convention de Varsovie et de Montréal ou en fonction des législations nationales si elles s'appliquent.

15.3.6 Votre contrat de transport avec nous (comprenant ces Conditions Générales de Transport et toutes les exclusions et limitations de responsabilité) s'applique également au bénéfice de nos agents agréés, employés, personnels, représentants, et ce, dans les mêmes conditions que celles qui vous sont appliquées. En conséquence, la somme totale qui peut être récupérée de nos agents agréés, nos employés, personnels, représentants et de nous ne pourra être supérieure à ce à quoi nous sommes responsable, si tel est le cas.

15.3.7 Ces Conditions Générales de Transport :

15.3.7(a) n'écartent pas, ni ne renoncent aux exclusions ou limitations de responsabilité prévues dans la Convention de Varsovie, dans celle de Montréal ou dans celles des autres lois locales applicables, sauf dispositions expresses manifestées par nous de façon écrite ;

15.3.7 (b) n'entraînent aucune exclusion ou limitation de notre responsabilité en application de la Convention de Varsovie ou celle de Montréal, ou en application de toutes autres lois locales applicables, ni de renoncer à toute défense contentieuse.

15.4 Décès ou blessures des passagers

Notre responsabilité, en cas de décès, blessures ou autres lésions corporelles est soumise aux limitations prévues par le droit applicable ainsi que par les règles suivantes :

15.4.1 notre responsabilité en cas de dommages établis sera soumise aux limitations financières, telles que définies par la loi applicable ou la Convention de Varsovie ;

15.4.2 notre responsabilité pourra être ainsi écartée pour tous dommages de moins de 100 000 SDR, si nous pouvons prouver que nos agents ou nous-même ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage, ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures ;

15.4.3 nous acceptons de procéder au règlement d'une avance à vos héritiers ou vos enfants aux conditions suivantes :

15.4.3 (a) la personne recevant le paiement est une personne physique (et non une personne morale) ;

15.4.3 (b) la personne recevant le paiement ou vous-même est en droit de percevoir des indemnités au regard du droit applicable ;

15.4.3 (c) le paiement de l'avance ne sera effectué qu'en cas de besoin économique immédiat ;

15.4.3 (d) le montant du paiement sera proportionnel au préjudice matériel subi à la suite du décès, des blessures ou des lésions corporelles du passager, étant précisé qu'en cas de décès, le montant attribué ne saurait être inférieur à l'équivalent en euros 15.000 SDRs par passager ;

15.4.3 (e) le paiement sera effectué au plus tard 15 jours après identification de la personne en droit de percevoir le paiement ;

15.4.3 (f) le droit de recevoir un quelconque paiement sera annulé si la personne ou le passager concerné par le règlement, a causé ou a contribué à la réalisation du préjudice de par sa négligence ;

15.4.3 (g) les paiements seront effectués à condition qu'ils nous soient remboursés si preuve est faite que le bénéficiaire n'était pas en conformité avec l'Article 15.4.3(b) ou que le passager concerné par le paiement n'a pas contribué aux dommages auxquels le paiement se réfère ;

15.4.3 (h) les avances sur paiement seront déduites du règlement à effectuer suivant le droit applicable;

15.4.3 (i) à l'exception des paiements des sommes minimum mentionnées à l'Article 15.4.3(d) en cas de décès, le paiement n'excédera pas le préjudice maximum pour lequel nous pourrions être responsables ;

15.4.3 (j) le paiement ne constituera aucune reconnaissance ou une acceptation quelconque de notre responsabilité ;

15.4.3 (k) aucun paiement ne sera effectué à moins que la personne bénéficiaire nous produise un reçu signé reconnaissant l'application des Articles 15.4.3(g),(h) et (j) ; et

15.4.3 (l) à l'exception du montant dû en cas de conflit quant au droit applicable, et sous réserve du paiement du montant minimum mentionné à l'Article 15.4.3(d) en cas de décès, notre décision relative au montant du paiement sera définitive et ne sera pas susceptible de révision.

15.5 Bagages

15.5.1 Nous ne serons pas responsables des dommages survenus aux bagages non enregistrés à moins que le dommage ne soit causé par notre négligence.

15.5.2 Nous ne serons pas responsables pour les dommages survenus à vos bagages du fait d'un vice caché ou d'un défaut intrinsèque. De même, nous ne serons pas responsables de l'usure normale subie par les bagages en raison des contraintes habituelles du transport par voie aérienne (Se référer à l'Article 8.7.6)

15.5.3 Nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages survenus aux objets placés dans vos bagages pour lesquels existe une interdiction de transport au regard des Articles 8.3 et 8.4. Pour les bagages enregistrés, cette interdiction de transport concerne, par exemple, les objets fragiles ou périssables, les objets de valeur (tels que les espèces, les bijoux, les métaux précieux), les ordinateurs, les dispositifs électroniques personnels, les données enregistrées, les équipements médicaux qui pourraient être exigés en cours de vol ou durant le voyage ou qui ne pourraient pas être rapidement remplacés en cas de perte ou en cas détérioration, les clés de voiture ou de maison, les documents de valeur (tels que par exemple, documents de travail, passeports ou autres documents d'identification, actions, titres mobiliers et copies exécutoires de décisions) ou échantillons.

15.5.4 Notre responsabilité concernant les dommages survenus aux bagages est limitée aux montants maximum

figurant aux Articles 15.5.4(a) à (e) à moins que vous prouviez que le préjudice résulte de notre fait ou de notre omission, ait été réalisé dans l'intention de causer un dommage ou par imprudence et en sachant que le préjudice était susceptible de se produire. Vous pouvez envisager d'effectuer une déclaration de valeur spéciale (voir Article 15.5.5) ou souscrire à une assurance en vue de couvrir le préjudice subi dans l'hypothèse où la valeur actuelle ou le coût de remplacement de vos bagages enregistrés ou non enregistrés dépasserait notre responsabilité.

15.5.4 (a) L'équivalent en monnaie nationale de 332 SDR (approximativement USD 400) par passager s'applique aux dommages subis aux bagages non enregistrés dans l'hypothèse où la Convention de Varsovie s'applique à votre transport ;

15.5.4 (b) L'équivalent en monnaie nationale de 17 SDR (approximativement USD 20) par kilogramme ou toutes sommes d'un montant supérieur acceptées par nous conformément à l'Article 15.5.5 s'applique à tous dommages occasionnés aux bagages enregistrés dans l'hypothèse où la Convention de Varsovie s'applique à votre transport ;

15.5.4 (c) L'équivalent en monnaie nationale de 1000 SDR (approximativement USD 1375) par passager, ou tout autre somme acceptée par nous au regard de l'Article 15.5.5 s'applique à tout dommage tant aux bagages enregistrés qu'aux bagages non enregistrés lorsque la Convention de Montréal s'applique à votre transport ;

15.5.4 (d) Les limites de responsabilité pour le dommage occasionné tant aux bagages enregistrés qu'aux bagages non enregistrés indiquées par le droit local s'appliquent à vos bagages lorsque le droit local s'applique à votre transport à la place de la Convention de Varsovie et de Montréal.

15.5.4 (e) Les limites de responsabilité pour les dommages occasionnés aux bagages enregistrés et non enregistrés mentionnées aux Articles 15.5.4(a) et (b) s'appliquent respectivement en cas de dommages subis aux bagages non enregistrés ou à ceux enregistrés dans les hypothèses où ni la Convention de Varsovie, ni la Convention de Montréal ne s'appliquent à votre transport et qu'aucune limite de responsabilité n'est indiquée par le droit local applicable.

15.5.5 Notre responsabilité envers vous sera augmentée par rapport aux dommages subis aux bagages enregistrés, à un montant contractuellement établis entre nous au moment où vous nous remettez votre bagage non enregistré lors de l'enregistrement, à condition d'avoir payé un supplément fondé sur la législation en cours. C'est ce qui est appelé « **déclaration de valeur spéciale** ». Nous vous remercions de nous contacter pour obtenir les détails des suppléments applicables si vous souhaitez utiliser cette option.

15.5.6 Si le poids de votre bagage enregistré n'est pas inscrit sur le bulletin de bagage, nous supposons que le poids ne dépasse pas la franchise de poids autorisée dans la classe de transport pour laquelle vous avez été réservé.

15.5.7 Dans l'hypothèse où le transport de votre bagage est effectué par des compagnies aériennes successives et si la Convention de Varsovie ou celle de Montréal s'appliquent à votre transport, vous serez en droit de nous faire une réclamation si nous sommes le premier ou le dernier transporteur et ce même, si le dommage intervient alors que nous ne sommes pas la compagnie en charge du transport à ce moment-là.

15.6 Retards dans le transport des passagers

Notre responsabilité en cas de dommages occasionnés par des retards dans votre transport par voie aérienne est limitée par la Convention de Varsovie et celle de Montréal. Dans l'hypothèse où aucune de ces Conventions ne s'appliquerait à votre voyage, notre responsabilité en cas de retard ne pourrait être recherchée, à l'exception de ce qui est prévu dans les Conditions Générales de Transport.

15.7 Informations destinées aux passagers internationaux sur les limitations de responsabilité

Lorsque votre séjour comprend une destination finale ou un arrêt dans un pays autre que le pays de départ, nous vous indiquons que la Convention de Varsovie ou celle de Montréal peut être applicable à votre voyage dans sa totalité, y compris toute section du voyage comprise entre le pays d'origine et celui de destination.

Lorsque la Convention de Montréal est applicable, la compagnie aérienne est responsable des préjudices subis en cas de décès ou blessures corporelles, et les limitations de responsabilité indiquées dans la Convention seront inapplicables pour les dommages n'excédant pas l'équivalent en Monnaie Nationale de 100 000 SDR.

Lorsque la Convention de Montréal n'est pas applicable, les conditions de transport des compagnies aériennes (y compris Emirates, telle que mentionnées à l'Article 15.4) prévoient généralement une responsabilité en cas de décès ou de blessures corporelles, non soumise aux limitations financières définies par la Convention de Varsovie et, en cas de dommages pouvant aller jusqu'à l'équivalent en monnaie nationale de 100 000 SDR, toutes limitations de responsabilité fondées sur la preuve que toutes les mesures nécessaires ont été prises, sont inapplicables.

Si de telles dispositions ne figurent pas dans les conditions de transport des compagnies aériennes, veuillez noter que :

(i) pour les passagers sur un voyage à destination de, ou au départ de, ou avec une escale prévue aux USA, la Convention de Varsovie et des accords spécifiques de transport prévoient généralement que la responsabilité de certaines compagnies aériennes, parties à un tel contrat, en cas de décès ou blessures aux passagers est limitée dans la plupart des cas aux dommages établis n'excédant pas le plus souvent USD 75 000 par passager, et que cet engagement de responsabilité jusqu'à ces montants est indépendant de la preuve d'une négligence de la part de la compagnie aérienne ;

(ii) et **(ii)** pour les passagers voyageant sur une compagnie ne faisant pas partie de ces accords ou pour un voyage pour lequel la Convention de Varsovie s'applique et qui n'est pas à destination, au départ ou ayant une escale programmée aux Etats Unis, la responsabilité de la compagnie aérienne en cas décès ou blessures aux passagers est limitée dans la plupart des cas à USD 10 000 ou USD 20 000 ;

(iii) certains pays imposant des limites supérieures à celle constatées aux points **(i)** et **(ii)**.

Les noms des Compagnies Aériennes ou de signataires de tels accords spéciaux du type de ceux mentionnés dans le **(i)** ci-dessus, sont disponibles dans toutes les agences de vente de billets de ces compagnies aériennes et peuvent être librement examinés.

Une protection supplémentaire peut être généralement obtenue par la souscription d'une police d'assurance

auprès d'une compagnie d'assurance privée. De telles assurances ne sont pas affectées par les limitations de responsabilité des compagnies aériennes telles que figurant dans la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal ou dans les contrats spécifiques de transport comme mentionnés au point (i) ci-dessus. Pour de plus amples informations, veuillez contacter votre Compagnie Aérienne ou votre Compagnie d'Assurance.

A noter : La limite de responsabilité de USD 75 000 mentionnée dans le point (i) ci-dessus de l'Article 15.7 comprend les frais et honoraires, à l'exception des cas où la réclamation est faite dans un pays où une provision est prévue de façon distincte pour les honoraires et frais et la limite de responsabilité sera alors égale à la somme de USD 58 000, celle-ci ne comprenant alors pas les honoraires et frais.

Article 16 – Délais de contestation pour les bagages ; traitement des contestations concernant les bagages et délais pour toutes les actions en responsabilité.

16.1 Délais de réclamation pour les bagages

16.1.1 Si vous-même, ou la personne à qui vous aurez remis le bulletin et l'étiquette du bagage, réceptionne le bagage enregistré sans émettre de réclamation, l'absence de réclamation sera suffisante pour établir la preuve que le bagage enregistré a été réceptionné en bonne condition, sauf preuve contraire de votre part.

16.1.2 Si vous envisagez de nous demander une compensation concernant les dommages subis à vos bagages enregistrés, vous devez nous prévenir dans les conditions suivantes :

16.1.2 (a) si le dommage occasionné au bagage enregistré est matériel, vous devez nous prévenir par écrit dans les 7 jours suivant réception du bagage enregistré ;

16.1.2 (b) si le dommage réside dans la perte totale ou partielle du bagage enregistré, vous devez nous prévenir par écrit dans un délai de 7 jours suivant la date où le bagage enregistré est arrivé ou aurait dû arriver.

16.1.2 (c) si vous envisagez de nous demander une compensation pour le retard dans la délivrance d'un bagage enregistré, vous devez nous faire cette demande par écrit dans un délai de 21 jours à compter de la date où le bagage a été remis à votre disposition.

16.2 Mise en œuvre des réclamations relatives aux bagages

16.2.1 Toute demande de dédommagement relative à votre bagage doit être accompagnée d'une liste identifiant chacun des objets endommagés, le fabricant et leur vétusté, accompagnée de la preuve d'achat ou de la propriété de l'objet. La preuve de l'achat ne sera pas exigée pour les objets d'une valeur inférieure à USD 5 (ou son équivalent en monnaie nationale) ou s'il a plus de 5 années et ayant une valeur résiduelle de moins de USD 50 (ou son équivalent en monnaie nationale).

16.2.2 Dans le cas d'une demande en dédommagement portant sur un dommage matériel affectant le bagage, vous devrez conserver le bagage concerné, et, à notre demande, nous laisser l'examiner afin que nous puissions évaluer la nature, l'étendue et l'éventuelle possibilité de réparation de ce dommage.

16.2.3 Si vous souhaitez solliciter, dans le cadre d'une demande de dédommagement, le coût de remplacement d'un objet individuel, vous devrez nous consulter avant d'engager les frais correspondant et à défaut, nous ne pourrions faire figurer les frais engagés dans le dédommagement. Cette condition n'est pas applicable lorsque le coût total de remplacement de l'objet n'excède pas USD 50 ou son équivalent en monnaie nationale. La preuve d'acquisition de tout objet de remplacement doit accompagner votre demande. La preuve d'achat ne sera pas exigée pour tous objets d'une valeur inférieure à USD 5 (ou son équivalent en monnaie nationale).

16.2.4 Pour toute demande de dédommagement concernant les bagages, vous devrez nous fournir toutes les informations dont nous pourrions avoir besoin pour évaluer la pertinence de votre demande et le montant du dédommagement envisageable.

16.2.5 A notre demande, vous devrez régulariser une déclaration sur l'honneur concernant les faits relatifs à votre demande de dédommagement avant tout règlement de notre part.

16.2.6 Tout manquement de votre part à vous conformer aux exigences de l'Article 16.2 pourrait affecter le montant du dédommagement auquel vous pouvez prétendre.

16.3 Délai de réclamation

Vous n'aurez pas droit à aucun dédommagement si votre action n'est pas engagée dans un délai de 2 ans à compter de la date de votre arrivée au lieu de destination, ou à la date à laquelle l'appareil était censé arriver, ou à la date à laquelle le transport s'est finalisé.

Article 17 – Notre réglementation

Certains aspects de votre transport peuvent être régis par notre réglementation en relation avec ces Conditions Générales de Transport. A chaque fois qu'elles sont applicables, vous devrez respecter nos réglementations (sous réserve des dispositions de l'Article 2.4 lorsque ces Conditions Générales de Transport sont incompatibles avec nos réglementations). Nous disposons de réglementations pour ce qui concerne, par exemple, les enfants non accompagnés, femmes enceintes, passagers handicapés, passagers malades, le transport d'animaux (chiens guide inclus), les restrictions à l'usage de procédés électroniques à bord, les objets interdits dans les bagages et les limites quant à la taille et le poids des bagages. Les copies de nos réglementations sont disponibles à votre demande.

Article 18 – Interprétation

18.1 Nous ferons de notre mieux pour que nos décisions soient prises dans une approche conforme aux lois, réglementations, politiques administratives applicables en référence à l'article 7.1 (droit à refuser votre embarquement) et 11.1.1 (votre conduite à bord).

De telles décisions peuvent être prises dans des circonstances où les contraintes de temps existent et qu'il n'y a pas possibilité de procéder à des investigations poussées. Il en résulte que de telles décisions seront définitives et auront autorité, et ce même s'il s'avère ultérieurement qu'elles n'étaient pas justifiées, dès lors que, au moment de la prise de décision, nous pouvions raisonnablement nous fonder sur des éléments nous permettant de penser qu'elles étaient nécessaires.

18.2 Lorsque nous indiquons dans ces Conditions Générales de Transport que vous devez vous conformer au

droit applicable et aux exigences administratives, de l'OACI ou de l'IATA, vous devez vous assurer que vous respectez bien ce droit applicable et ces règles à tout moment et particulièrement au jour ou à la date de votre transport.

18.3 Toutes les dates et délais mentionnés dans ces Conditions Générales de Transport seront calculés au regard du calendrier grégorien.

18.4 Le titre de chaque Article de ces Conditions Générales de Transport ne doit pas être utilisé comme base d'interprétation du texte.