



# Conditions of Contract & Passenger Notices

---

## **HEURES D'ENREGISTREMENT**

Les comptoirs d'enregistrement Emirates ouvrent 3 heures avant le départ dans le monde entier.

Les passagers de Première classe et de classe Affaires sont tenus de se présenter aux bureaux d'enregistrement Emirates au plus tard 1 heure avant le départ. Nous recommandons toutefois à ces passagers de s'enregistrer le plus tôt possible.

Les passagers voyageant en classe Economique doivent se présenter aux bureaux d'enregistrement Emirates au moins 3 heures avant le départ, quel que soit le vol.

## **PONCTUALITE DES VOLS**

Afin de préserver la réputation de ponctualité d'Emirates, nous vous prions de bien vouloir vous présenter devant la porte d'embarquement au moins 30 minutes avant le départ. En votre absence, nous nous verrions dans l'obligation de décharger vos bagages et d'ordonner le départ afin d'éviter tout retard inutile.

## **POLITIQUE APPLICABLE AUX BAGAGES DE CABINE**

Nous rappelons aux passagers que tous les bagages emportés en cabine doivent pouvoir être entreposés sous le siège en face du passager ou dans les compartiments supérieurs. Les bagages ne respectant pas le seuil défini ci-dessous ne sont pas autorisés en cabine sur les vols Emirates. En cas de refus du bagage de cabine par le personnel au sol d'Emirates, une taxe de traitement de 50 AED par article peut s'appliquer. Le bagage sera alors transféré en soute avec un reçu d'enregistrement. Certains aéroports, notamment l'aéroport international de Dubaï, appliquent des restrictions concernant le transport de liquides, d'aérosols et de gels dans les bagages à main. Les passagers sont invités à vérifier les restrictions de sécurité particulières applicables dans l'aéroport de départ.

### **Première classe et classe Affaires :**

Une mallette de 45 x 35 x 20 cm (18 x 14 x 8 pouces), plus un sac de 55 x 38 x 20 cm (22 x 15 x 8 pouces) ou une housse à vêtements de 20 cm (8 pouces) d'épaisseur pliée.

Le poids total des deux bagages ne doit pas dépasser 12 kg (26 livres).

### **Classe Economique :**

Un sac de 55 x 38 x 20 cm (22 x 15 x 8 pouces) de 7 kg (15 livres) maximum.

### **Toutes classes**

Achat de liqueurs, cigarettes et parfums en duty-free autorisé en quantités raisonnables. Pour les nourrissons, un sac supplémentaire de 55 x 38 x 20 cm (22 x 15 x 8 pouces) contenant la nourriture qui sera consommée pendant le vol, le nécessaire de toilette et d'autres produits jetables est autorisé en cabine. Le poids ne doit pas dépasser 5 kg (11 livres).

## **TRANSPORT DE PRODUITS DANGEREUX**

Pour des raisons de sécurité, les bagages à main ou les bagages enregistrés ne doivent contenir aucun produit dangereux. Les produits suivants sont soumis à

restriction (liste non exhaustive) : gaz comprimés, produits corrosifs, explosifs, liquides et solides inflammables, substances radioactives, produits oxydants, poisons, substances infectieuses et malles avec système d'alarme intégré.

### **AVIS**

Si le trajet est à destination de ou comporte une escale dans un pays autre que celui de départ, la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal peuvent être applicables ; ces conventions régissent et, dans certains cas, limitent la responsabilité des transporteurs en cas de décès ou de blessure corporelle ou en cas d'endommagement des bagages ou de retard. Voir également « Avis aux passagers internationaux concernant la limitation de responsabilité » et « Avis relatif à la limitation de responsabilité sur les bagages ».

### **CONDITIONS DU CONTRAT**

1. Dans le cadre du présent contrat, « billet électronique » désigne une entrée/un coupon électronique conservé(e) dans nos systèmes de réservation (et, le cas échéant, le système de réservation d'un ou plusieurs autres transporteurs) enregistrant une réservation de vol pour laquelle le transporteur ou son agent autorisé a émis un reçu/itinéraire de billet électronique et dont les présentes conditions et l'ensemble des avis qu'elles contiennent font partie intégrante. Le terme « transport » désigne le vol ; « transporteur » désigne toutes les compagnies aériennes qui transportent ou s'engagent à transporter le passager ou ses bagages dans les conditions du présent contrat ou qui offrent toute autre prestation en rapport au dit transport aérien ; « Convention de Montréal » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Montréal le 28 mai 1998 ; « DTS » désigne les Droits de Tirage Spéciaux, c'est-à-dire l'unité d'échange officielle du Fonds Monétaire International ; « Convention de Varsovie » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929 ou la même convention amendée à La Haye le 28 septembre 1955, selon le cas.

2. Le transport effectué dans les conditions des présentes est soumis aux règles et limitations de responsabilité établies par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, sauf si ledit transport n'est pas reconnu comme un « transport international » au sens où l'entendent ces conventions.

3. Sans préjudice de ce qui précède, le transport et les autres prestations assurés par chaque transporteur sont soumis aux :

(i) dispositions énoncées dans le reçu/itinéraire du billet électronique ;

(ii) tarifs applicables ;

(iii) conditions de transport du transporteur et réglementations associées qu'elles contiennent (disponibles sur demande dans les agences du transporteur), à l'exception du transport effectué entre les Etats-Unis ou le Canada et un pays étranger auquel cas les tarifs en vigueur dans ces pays s'appliquent. Voir également « Avis sur les termes du contrat incorporés par référence ».

Les détails des conditions de transport d'Emirates sont disponibles sur

[www.emirates.com](http://www.emirates.com).

4. Le nom du transporteur peut figurer en abrégé sur le reçu/itinéraire du billet électronique, le nom complet et son acronyme étant clairement définis dans les tarifs, conditions de transport, réglementations ou horaires du transporteur. L'adresse du transporteur correspond à l'aéroport de départ indiqué en regard de la première abréviation du nom du transporteur sur le reçu/itinéraire du billet électronique. Les lieux d'escale convenus sont les lieux définis sur le reçu/itinéraire du billet électronique ou indiqués dans les horaires du transporteur comme les lieux

d'escale programmés sur le trajet du passager. Le transport effectué dans les conditions du présent contrat par plusieurs transporteurs successifs est considéré comme une seule et même opération. Le nom abrégé d'Emirates est EK et son siège social est situé à l'adresse suivante : Al Maktoum Street, Deira, P.O. Box 686, Dubaï, Emirats arabes unis.

5. Un transporteur enregistrant un billet électronique dans son système de réservation et délivrant un reçu/itinéraire pour ce billet électronique au titre du transport sur les lignes d'un autre transporteur agit ainsi uniquement en qualité d'agent. Un transporteur enregistrant des bagages pour un transport sur les lignes d'un autre transporteur agit ainsi uniquement en qualité d'agent.

6. Toute exclusion ou limitation de responsabilité du transporteur s'applique aux agents et représentants du transporteur ainsi qu'à toute personne dont l'avion est utilisé par le transporteur pour le transport de ses agents ou représentants.

7. Les bagages enregistrés seront remis au détenteur du bulletin ou de l'étiquette d'identification des bagages délivré(e) au passager lors de l'enregistrement. En cas d'endommagement des bagages survenant pendant un transport international, une plainte doit être déposée par écrit au transporteur immédiatement après la découverte des dommages et au plus tard dans un délai de 7 jours. En cas de retard, une plainte doit être déposée dans un délai de 21 jours suivant la date de remise des bagages.

8. Un billet électronique est valable pendant un an à compter de la date d'émission du reçu/itinéraire correspondant, sauf indication contraire dudit reçu/itinéraire, des tarifs, des conditions de transport ou des réglementations associées du transporteur. Le transporteur se réserve le droit de refuser le transport en cas de non paiement des tarifs applicables. Le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à toute personne dont le numéro de passeport ne correspond pas au numéro spécifié sur son reçu/itinéraire de billet électronique.

9. Le transporteur s'engage à mettre en œuvre tous les efforts possibles pour transporter le passager et ses bagages dans des conditions raisonnables. Les données figurant sur les horaires et autres documents ne sont pas garanties et ne font pas partie du présent contrat. Le transporteur se réserve le droit de remplacer des transporteurs ou avions sans préavis et de modifier ou omettre des escales figurant sur le reçu/itinéraire du billet électronique en cas de nécessité. Les horaires sont soumis à modification sans préavis. Le transporteur décline toute responsabilité pour les correspondances.

10. Le passager doit se conformer aux exigences gouvernementales applicables aux vols, ainsi qu'aux présents documents de sortie/d'entrée et autres, et se présenter à l'aéroport à l'heure fixée par le transporteur ou, si aucune heure n'est fixée, suffisamment tôt pour remplir les formalités de départ.

11. Aucun agent ou représentant du transporteur n'a le droit de changer, modifier ou déroger à toute clause du présent contrat, sauf si les conditions de transport du transporteur l'y autorisent.

12. L'inclusion du code de désignation de la compagnie aérienne EK en tant que transporteur sur le reçu/itinéraire du billet électronique désigne Emirates comme transporteur, sauf si le vol figure dans les horaires d'Emirates ou si le passager reçoit un avis l'informant que le vol sera assuré par un autre transporteur conformément à un partage de code ou à un autre accord entre les transporteurs.

13. Pour les besoins de la Convention de Varsovie et de la Convention de Montréal, un reçu/itinéraire de billet électronique tient lieu de billet et de bulletin de bagages/document de transport.

## **AVIS DE L'UE**

Conformément à la législation en vigueur dans l'UE, le présent avis résume de façon

non exhaustive l'étendue de la responsabilité d'Emirates vis-à-vis de ses passagers et de leurs bagages. Voir également les avis intitulés « Avis aux passagers internationaux concernant la limitation de responsabilité » et « Avis relatif à la limitation de responsabilité sur les bagages ».

#### **Compensation en cas de décès ou blessures**

Aucune limite financière n'est établie en matière de responsabilité et, pour les dommages atteignant l'équivalent de 100 000 DTS dans la devise locale, aucune défense fondée sur la preuve que toutes les mesures nécessaires ont été prises pour éviter de tels dommages ou que la prise de telles mesures était impossible ne pourra être considérée.

#### **Compensation en cas de perte, dommage ou retard des bagages**

La limite de responsabilité et les circonstances donnant lieu à une exonération de responsabilité seront déterminées par la Convention applicable au transporteur de chaque passager, comme spécifié dans l'Avis relatif à la limitation de responsabilité sur les bagages. Lorsque les lieux d'origine et de destination spécifiés dans le contrat de transport du passager se trouvent dans l'UE, la Convention de Montréal définit une limite de responsabilité de 1 000 DTS par passager. Lorsque la valeur des bagages excède la limite de responsabilité applicable, le passager peut bénéficier d'une revalorisation en effectuant une déclaration spéciale et en s'acquittant d'une taxe supplémentaire.

Le passager doit également veiller à ce que ses bagages soient entièrement couverts par une police d'assurance. Les défenses en matière de responsabilité incluent la preuve que toutes les mesures nécessaires ont été prises afin d'éviter de tels dommages ou que la prise de telles mesures était impossible.

#### **Compensation en cas de retard des voyageurs**

La limite de responsabilité et les circonstances donnant lieu à une exonération de responsabilité seront déterminées par la Convention applicable au transporteur de chaque passager, comme spécifié dans l'Avis aux passagers internationaux concernant la limitation de responsabilité. Lorsque les lieux d'origine et de destination spécifiés dans le contrat de transport du passager se trouvent dans l'UE, la Convention de Montréal définit une limite de responsabilité de 4 150 DTS. Les défenses en matière de responsabilité incluent la preuve que toutes les mesures nécessaires ont été prises afin d'éviter de tels dommages ou que la prise de telles mesures était impossible.

#### **Réclamations concernant les bagages**

En cas de dommage, retard, perte ou destruction des bagages, le passager doit déposer une plainte écrite au transporteur aérien dans les plus brefs délais. Le passager doit déposer une plainte écrite dans un délai de 7 jours en cas d'endommagement des bagages enregistrés et de 21 jours en cas de retard. Dans les deux cas, ces délais sont déterminés à compter de la date de remise des bagages au passager.

#### **Délais d'action**

Toute action en justice au titre de la réclamation de dommages et intérêts doit être effectuée dans les deux ans suivant la date d'arrivée réelle ou prévue de l'avion.

### **AVIS AUX PASSAGERS INTERNATIONAUX CONCERNANT LA LIMITATION DE RESPONSABILITE**

Les passagers d'un vol qui a pour destination finale ou escale un pays autre que le pays d'origine sont informés que les dispositions de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal peuvent s'appliquer à l'ensemble du parcours, y compris toute étape à l'intérieur du pays d'origine ou de destination.

Lorsque la Convention de Montréal s'applique, le transporteur est responsable en cas de décès ou de blessures corporelles, et certaines défenses de responsabilité

spécifiées par cette Convention seront invalides pour les dommages ne dépassant pas l'équivalent en devise nationale de 100 000 DST.

Lorsque la Convention de Montréal ne s'applique pas, les conditions de transport de nombreux transporteurs (y compris Emirates) prévoient que leur responsabilité en cas de décès ou de blessures corporelles n'est pas soumise aux limites financières définies par la Convention de Varsovie et que, eu égard à de tels dommages jusqu'à une limite de 100 000 DTS en équivalent de la devise nationale, aucune défense de responsabilité fondée sur la preuve que toutes les mesures nécessaires ont été prises pour éviter ledit dommage ou que la prise de telles mesures était impossible ne sera considérée.

Lorsque les conditions de transport du transporteur ne font état d'aucune de ces dispositions, les points suivants s'appliquent :

(i) pour les passagers en partance, à destination ou en transit aux Etats-Unis d'Amérique, la Convention de Varsovie ainsi que les contrats de transport spéciaux incorporés dans les tarifs applicables stipulent que la responsabilité, en cas de décès ou de blessures corporelles, de certains transporteurs parties prenantes auxdits contrats spéciaux est limitée dans la plupart des cas aux dommages prouvés ne dépassant pas 75 000 dollars US par passager, et que cette responsabilité, dans les limites définies, ne doit pas dépendre d'une négligence de la part du transporteur ; et (ii) pour les passagers voyageant avec un transporteur non engagé dans de tels contrats spéciaux ou en voyage dans des conditions régies par la Convention de Varsovie et en provenance, à destination ou en transit dans un pays autre que les Etats-Unis d'Amérique, la responsabilité du transporteur en cas de décès ou de blessures corporelles est limitée dans la plupart des cas à environ 10 000 ou 20 000 dollars US.

Le nom des transporteurs parties prenantes auxdits contrats spéciaux mentionnés au point

(i) ci-dessus est disponible à tous les guichets de ces transporteurs et peut être consulté sur simple demande.

La souscription d'une assurance auprès d'une compagnie privée garantit une protection supplémentaire. Cette police d'assurance n'est soumise à aucune limite de responsabilité du transporteur en vertu de la Convention de Varsovie, de la Convention de Montréal ou desdits contrats de transport spéciaux. Pour plus d'informations, veuillez contacter le représentant de votre compagnie aérienne ou de votre compagnie d'assurance.

Remarque : la limite de responsabilité de 75 000 dollars US spécifiée au point (i) ci-dessus comprend les frais de justice, sauf en cas de plainte déposée dans un état prévoyant l'attribution distincte de frais de justice, auquel cas la limite est fixée à 58 000 dollars US hors frais de justice.

### **AVIS RELATIF A LA LIMITATION DE RESPONSABILITE SUR LES BAGAGES**

Pour la plupart des trajets internationaux (y compris les vols intérieurs effectués dans le cadre des trajets internationaux), la responsabilité en cas de perte, retard ou endommagement des bagages est limitée par les dispositions de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal. Lorsque la Convention de Varsovie s'applique, la responsabilité est limitée à environ 20 dollars US par kilo (9,07 dollars US par livre) de bagages enregistrés et à 400,00 dollars US par passager pour les bagages non enregistrés, sauf si une valeur supérieure est spécifiée au préalable et que des frais supplémentaires sont acquittés. Lorsque la Convention de Montréal s'applique, cette responsabilité est limitée à environ 1 375 dollars US par passager pour les bagages enregistrés ou non, sauf si une valeur supérieure est spécifiée au préalable et que des frais supplémentaires sont acquittés. Pour les vols entièrement effectués dans le ciel américain, les règles fédérales stipulent que la responsabilité

d'une compagnie aérienne est limitée à 2 500 dollars US par passager lorsque la Convention de Varsovie ne s'applique pas. Certains types d'articles de valeur ne donnent pas droit à une revalorisation.

Les transporteurs déclinent toute responsabilité au regard des articles fragiles, précieux ou périssables. Pour plus d'informations, consultez le transporteur.

#### **AVIS SUR LES TERMES DU CONTRAT INCORPORES PAR REFERENCE**

1. Au sens du présent avis, le terme « Conditions » désigne les modalités et conditions de transport individuelles d'un transporteur et les règlements, réglementations et/ou politiques associés, ainsi que les tarifs applicables en vigueur aux Etats-Unis, au Canada ou dans d'autres pays.

2. Votre contrat de transport conclu avec le transporteur qui s'engage à assurer votre transport aérien (international, intérieur ou vol intérieur d'un trajet international) est soumis aux dispositions du reçu/itinéraire du billet électronique ainsi qu'aux Conditions du transporteur.

3. Si votre transport est assuré par plusieurs transporteurs, différentes Conditions peuvent s'appliquer pour chaque transporteur.

4. En vertu du présent avis, les Conditions de chaque transporteur engagé dans votre contrat de transport sont incorporées par référence à votre contrat de transport, dont elles font partie intégrante.

5. Les Conditions peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter :

- les règles et limites applicables à la responsabilité du transporteur en cas de blessures corporelles ou de décès des passagers ;
- les règles et limites applicables à la responsabilité du transporteur en cas de perte, d'endommagement ou de retard des effets personnels et bagages des passagers, y compris les articles fragiles ou périssables ;
- les règles régissant la déclaration d'une valeur supérieure pour les bagages et le paiement d'une surtaxe ;
- l'application des Conditions du transporteur et les limites de responsabilité concernant les actes des agents et représentants du transporteur, y compris toute personne fournissant des équipements ou services au transporteur ;
- les restrictions applicables aux plaintes et réclamations, y compris les délais de dépôt de plainte ou de procédures judiciaires à l'encontre du transporteur ;
- les règles concernant la reconfirmation des réservations, les heures d'enregistrement, l'utilisation et la durée de validité des billets électroniques et le droit du transporteur de refuser le transport dans certaines circonstances ;
- les droits du transporteur et les limitations de responsabilité du transporteur en cas de retard ou de manquement à la réalisation d'un service, y compris changement d'horaires, annulations, remplacement de transporteurs ou d'avions et changements de trajet ;
- votre obligation d'obtenir tous les documents de voyage nécessaires, tels que passeport et visa.

6. Des informations supplémentaires concernant les articles spécifiés au paragraphe 5 ci-dessus sont disponibles dans toutes les billetteries du transporteur aux Etats-Unis. Vous avez le droit de passer en revue l'intégralité du texte des Conditions de chaque transporteur dans les billetteries de l'aéroport ou en ville et, sur simple demande, d'obtenir gratuitement le texte intégral des Conditions applicables de chaque transporteur.

Vous pouvez obtenir des informations sur les modalités d'obtention du texte des Conditions applicables dans toutes les billetteries du transporteur aux Etats-Unis. Certains transporteurs communiquent également leurs conditions de transport sur leur site Web.

### **RESTRICTIONS APPLICABLES AUX TARIFS SPECIAUX**

De nombreux tarifs « spéciaux » sont proposés dans des conditions pouvant restreindre ou interdire tout changement de réservation et limiter le montant des remboursements en cas d'annulation ou d'impossibilité de voyager.

Il est possible de souscrire une assurance dans certaines circonstances. Pour plus d'informations, veuillez contacter le bureau local de votre compagnie ou votre agence de voyage.

### **SURRESERVATIONS DES VOLS**

En cas de sursréservation, il y a une chance pour qu'un siège ne soit pas disponible sur un vol dont la réservation a été confirmée. Dans ce cas, aucun passager ne se verra refuser un siège tant que le personnel de la compagnie aérienne n'aura pas proposé à des volontaires de céder leur réservation en échange d'un paiement défini par la compagnie. En l'absence de volontaires en nombre suffisant, la compagnie aérienne refusera l'embarquement à d'autres passagers selon ses priorités d'embarquement spécifiques. Sauf rares exceptions, les personnes refusées involontairement à l'embarquement peuvent prétendre à une compensation. Les règlements complets pour le paiement des compensations et les priorités d'embarquement de chaque compagnie sont disponibles dans les guichets et lieux d'embarquement de tous les aéroports. Certaines compagnies aériennes n'appliquent pas ces protections du consommateur aux vols en provenance de certains pays, bien que d'autres protections de ce type puissent être disponibles. Consultez votre compagnie aérienne ou votre agence de voyage.

### **AVIS CONCERNANT LES TAXES, FRAIS ET REDEVANCES GOUVERNEMENTAUX**

Le prix du billet électronique peut inclure les taxes, frais et redevances imposés par les autorités gouvernementales sur le transport aérien. Ces taxes, frais et redevances, qui peuvent représenter une part importante du prix du voyage, sont soit inclus dans les tarifs, soit indiqués séparément dans la (les) case(s)/section « TAXES/FRAIS/REDEVANCES » du reçu/itinéraire du billet électronique correspondant. Il se peut également que vous soyez redevable d'autres frais, taxes et redevances qui n'auraient pas déjà été collectés. La (les) case(s)/section « TAXES/FRAIS/REDEVANCES » peu(ven)t également indiquer d'autres frais distincts du prix du billet qui ne sont pas imposés par le gouvernement mais exigibles par des tiers (tels que la redevance de service passagers due par le transporteur aux autorités aéroportuaires au Royaume-Uni pour l'usage des installations aéroportuaires) ou par le transporteur pour compenser l'imposition par un tiers de frais d'un type ou montant normalement non applicable aux opérations des transporteurs (par exemple, circonstances exceptionnelles telles que l'augmentation du prix de l'essence, de la sécurité ou des assurances).