



CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT

(PASSAGERS ET BAGAGES)

(Mise à jour : 14 juin 2018)

TABLE DES MATIERES

ARTICLE I	DÉFINITIONS	3
ARTICLE II	DOMAINE D'APPLICATION	6
ARTICLE III	BILLETS	6
ARTICLE IV	TARIFS ET TAXES	8
ARTICLE V	RÉSERVATIONS	9
ARTICLE VI	ENREGISTREMENT / EMBARQUEMENT	9
ARTICLE VII	REFUS ET LIMITATION AU TRANSPORT	10
ARTICLE VIII	BAGAGES	11
ARTICLE IX	HORAIRES, RETARDS, ANNULATION DE VOLS	13
ARTICLE X	REMBOURSEMENTS	14
ARTICLE XI	COMPORTEMENT A BORD	15
ARTICLE XII	DISPOSITIONS POUR LES PRESTATIONS ANNEXES	16
ARTICLE XIII	FORMALITES ADMINISTRATIVES	16
ARTICLE XIV	TRANSPORTEURS SUCCESSIFS	17
ARTICLE XV	RESPONSABILITES POUR DOMMAGES	17
ARTICLE XVI	DELAIS DE PROTESTATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITE	19
ARTICLE XVII	MODIFICATION ET SUPPRESSION	20
ARTICLE XVIII	PROTECTION DES DONNEES	20

ARTICLE I : DEFINITIONS

Les expressions employées dans ces Conditions de Transport ont les significations suivantes :

Accords Inter-compagnies (dénommés IIA et MIA) de l'INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA) désigne les textes de référence modifiant certaines dispositions relatives à la responsabilité du Transporteur aérien, signés le 31 octobre 1995, à Kuala Lumpur (IIA) et le 3 avril 1996 à Montréal (MIA) applicables par des transporteurs membres de l'Association du Transport Aérien International (Voir IATA) depuis le 1er avril 1997, et qui se situent dans le cadre juridique des textes internationaux sur la responsabilité du Transporteur (désignés ci-dessous par les termes "Convention de Varsovie" ou "Convention"), ainsi que de la Convention de Chicago du 7 décembre 1944 et de ses Annexes, particulièrement des Annexes 9, 17 et 18.

Agent Accrédité

Désigne une personne physique ou morale agréée par le Transporteur pour le représenter dans la vente de titres de transport aérien pour Passagers sur les services du Transporteur ou ceux d'un autre Transporteur, si cet agent y est autorisé.

Arrêt volontaire

Désigne un arrêt programmé par le Passager au cours de son voyage, à une escale située entre le point de départ et le point de destination figurant sur le billet.

Ayant droit (voir personne ayant droit à indemnisation)

Bagages

Désigne les effets et autres objets personnels accompagnant le Passager au cours de son voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les Bagages enregistrés et non enregistrés du Passager.

Bagages enregistrés

Désigne les Bagages dont le Transporteur a accepté la garde et pour lesquels il a délivré un Bulletin de Bagages ou une fiche d'identification.

Bagages non enregistrés ou « bagages cabine »

Désigne tout Bagage du Passager autre que les Bagages enregistrés. Ce Bagage reste sous la garde du Passager.

Billet

Désigne un document en cours de validité établissant le droit au transport, soit sous la forme d'un « titre de transport individuel ou collectif » complété éventuellement d'un bulletin de Bagages ou d'une fiche d'identification pour les Bagages enregistrés, soit par un moyen équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le Transporteur Aérien ou son Agent accrédité. Il matérialise le contrat de Transport, comprend les coupons de vol, les coupons passager, les avis aux passagers et incorporent les présentes Conditions Générales de Transport.

Billet complémentaire

Désigne un Billet émis pour le Passager, conjointement avec un autre Billet et dont l'ensemble constitue un seul Contrat de Transport.

Billet électronique

Désigne le titre de transport conservé par le Transporteur ou à sa demande par un système informatique de réservation et dont atteste l'itinéraire reçu (appelé aussi Mémo-Voyage), émis par le Transporteur ou en son nom, le Coupon de vol électronique et, le cas échéant, la Carte d'Accès à Bord (CAB).

Bulletin de Bagages

Désigne le talon d'identification délivré par le Transporteur, afférent au transport des bagages enregistrés du passager.

Code de Désignation du Transporteur

Désigne le code en deux ou trois caractères alphabétiques, numériques ou alphanumériques, attribué par IATA et qui identifie chaque Transporteur.



Contrat de Transport

Désigne les déclarations et stipulations conjointes jointes au billet à l'itinéraire-Reçu (Mémo-Voyage), identifiées comme dispositions contractuelles et qui incorporent les présentes Conditions Générales de Transport ainsi que les Avis aux Passagers.

Convention

Désigne, selon les cas :

- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 octobre 1929.
- le Protocole de La Haye du 28 septembre 1955, modifiant la Convention de Varsovie.
- la Convention supplémentaire de Guadalajara du 18 septembre 1961.
- les Protocoles de Montréal n° 1, 2 et 4 (1975), modifiant la Convention de Varsovie.
- La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 29 mai 1999.

Coupon

Désigne soit un Coupon de vol papier soit un Coupon électronique, comportant le nom du passager devant effectuer un vol identifié sur ce Coupon.

Coupon-Passager ou Reçu-Passager

Désigne la partie du Billet, émis par ou au nom du Transporteur, qui doit être conservée par le Passager.

Coupon de vol

Désigne la partie du Billet portant la mention "valable pour transport" ou, dans le cas d'un Billet électronique, le Coupon électronique indiquant les points précis entre lesquels le Passager doit être transporté.

Coupon électronique

Désigne un Coupon de vol électronique ou tout autre document de même valeur et conservé dans la banque de données du Transporteur.

Domage

Recouvre le préjudice survenu en cas de décès, lésion corporelle qu'un passager pourrait subir, ou, retard, perte totale ou partielle ou tout autre préjudice défini dans la Convention survenant du fait du transport aérien, tel que défini ci-après ou qui sont en rapport direct avec celui-ci.

Droit de Tirage Spécial (DTS)

Désigne l'unité de compte du Fonds Monétaire International (FMI), dont la valeur est déterminée périodiquement par ce dernier, à partir du cours de plusieurs monnaies de référence.

Escales intermédiaires

Désigne les points, à l'exception des points d'origine et de destination, indiqués sur le Billet ou mentionnés sur les horaires du Transporteur en tant qu'escales prévues sur l'itinéraire du Passager.

Etiquette de bagage ou « TAG »

Désigne un document délivré par le Transporteur à la seule fin d'identifier les Bagages enregistrés.

Itinéraire-Reçu

Désigne un ou plusieurs documents que le Transporteur émet à l'attention du passager qui utilise un Billet électronique et qui comporte son nom, des informations sur le vol et les Avis aux Passagers. Il peut également être appelé "Mémo-Voyage".



Jours

Désigne les jours du calendrier comprenant les sept jours de la semaine. Dans le cas d'une notification, le jour d'envoi n'est pas compté. Pour déterminer la durée de validité d'un Billet, le jour d'émission du Billet ou le jour du commencement du vol n'est pas compté.

Mémo-Voyage (Voir "Itinéraire-Reçu")

Objet Sécurité

Désigne tout objet qui, pour des raisons de sûreté ou de sécurité ne peut être transporté conformément à la réglementation et législation en vigueur.

Passager

Désigne toute personne, en dehors des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par avion, en possession d'un titre de Transport.

Passager à Mobilité Réduite

Désigne toute personne dont la mobilité est réduite lorsqu'elle utilise un moyen de transport en raison d'un handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), d'une déficience intellectuelle, de son âge ou de tout autre cause de handicap et dont la situation exige une attention spéciale et l'adaptation à ses besoins des services mis à la disposition de tous les passagers.

Personne ayant droit à indemnisation

Désigne le Passager ou toute personne pouvant prétendre à réparation au titre dudit voyage, conformément au droit applicable.

Tarifs

Désigne les tarifs, coûts, Conditions Générales de ventes et Conditions Générales de Transport déposés par un Transporteur auprès des gouvernements du Canada ou des Etats-Unis, ou encore de tout autre gouvernement qui l'exigerait. Les tarifs incluent les taxes, lorsque la loi en vigueur l'impose.

Transport

Désigne le transport aérien de Passagers ou de Bagages, à titre gratuit ou onéreux, tel que défini par la Convention applicable (Voir Convention, ci-dessus).

Transport Aérien

Désigne, au sens des présentes, tout vol, depuis les opérations d'embarquement jusqu'aux opérations de débarquement, au sens de l'Article 17 de la Convention.

Transporteur (aérien)

Désigne la compagnie aérienne qui a émis le Billet, ainsi que toutes compagnies aériennes dont le Code de Désignation apparaît sur le Billet du Passager ou sur un Billet complémentaire.

Transporteur aérien communautaire

Désigne un Transporteur aérien titulaire d'une licence d'exploitation valable délivrée par un Etat membre de l'Union Européenne, conformément aux dispositions du Règlement du Conseil (CEE) n° 2407/92 du 23 juillet 1992.

Vol intérieur ou domestique

Désigne tout vol dont la ville de départ et la ville de destination sont situées à l'intérieur d'un même Etat, en continuité territoriale.

Vol international

Désigne, au sens de la Convention, tout vol pour lequel le point de départ et le point de destination et, éventuellement, le point d'escale sont situés sur le territoire d'au moins deux Etats adhérant à la Convention, ou dans un seul Etat si une escale intermédiaire est prévue dans un autre Etat adhérant à la Convention.

ARTICLE II : DOMAINE D'APPLICATION

1. Généralités

(a) A l'exception des dispositions des paragraphes 2, 3 et 4 du présent Article, les présentes Conditions de Transport s'appliquent à tout vol pour lequel le Code de Désignation de CHALAIR apparaît dans la case Transporteur du Billet ou du Coupon correspondant.

(b) Ces Conditions Générales de Transport s'appliquent également au transport à titre gratuit ou à tarif réduit, sauf dispositions contraires prévues dans le contrat de Transport ou dans tout autre document contractuel entre le Passager et CHALAIR.

(c) Les présentes Conditions de Transport sont établies en application de la Convention ainsi que des Accords Inter-compagnies de l'IATA, tels que définis à l'Article I ci-dessus.

2. Prédominance de la loi

Les présentes Conditions sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires à la Convention, au droit en vigueur ou à des tarifs déposés, auxquels cas, ce droit ou ces Tarifs prévaudraient. L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions sera sans effet sur la validité des autres dispositions des présentes Conditions.

3. Partage de Codes

Sur certains services aériens, le Transporteur a conclu avec d'autres transporteurs aériens des accords dénommés partages de codes (« Code Share »). Il en résulte que même si le voyageur est titulaire d'une réservation CHALAIR et s'il possède un Billet dans lequel CHALAIR est désigné comme Transporteur, au moyen de son Code de Désignation de Transporteur, le Transporteur effectuant le vol peut être différent de celui désigné sur le billet. Dans de tels cas, CHALAIR informera le Passager avant l'embarquement et ce dernier bénéficiera des Conditions Générales de Transport de CHALAIR, notamment du régime de responsabilité.

4. Prédominance des Conditions sur la Réglementation du Transporteur

Sauf dispositions contraires, en cas de contradiction entre les présentes Conditions et toute autre réglementation particulière de CHALAIR non communiquée au Passager, ces conditions prévalent.

5. Affrètement

Si le transport est effectué en vertu d'un contrat d'affrètement, les présentes Conditions s'appliquent seulement dans la mesure où elles sont jointes, incorporées, ou mentionnées par référence ou autrement, dans le Contrat d'Affrètement ou dans le Billet.

ARTICLE III : BILLETS

1. Nécessité de détenir un Billet

(a) Le Transporteur n'accepte de transporter un Passager que si ce dernier est en possession d'un Billet à son nom. Le Passager peut être invité par le Transporteur à fournir les justifications d'identité appropriées.

(b) Un Billet n'est pas cessible. Si un Billet est présenté par une personne autre que celle qui aurait eu droit au transport ou au remboursement de ce Billet, le Transporteur ne sera pas responsable de toutes les conséquences ou suites à l'égard du titulaire du Billet ou de tout tiers si, de bonne foi, il transporte la personne possédant le Billet ou lui en effectue le remboursement.

(c) Le Billet étant soumis à des conditions formelles obligatoires, il demeure en permanence la propriété du Transporteur émetteur.

(d) Excepté dans le cas de la billetterie électronique, le transport sur un vol ne sera autorisé qu'aux personnes en mesure de présenter un Billet en cours de validité, contenant le Coupon correspondant à ce vol et tous les autres Coupons de vol inutilisés, ainsi que le Coupon-Passager.

Le Passager n'aura pas droit au transport si le Billet présenté a été détérioré ou, s'il a été modifié par une personne autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité.

Dans le cas de la billetterie électronique, le Passager ne pourra être transporté sur un vol que s'il produit une identification appropriée et que si un Billet électronique en cours de validité a été émis à son nom.

(e) En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du Billet ou de défaut de présentation d'un Billet contenant le Coupon-Passager et tous les Coupons de vol non utilisés, le Transporteur qui a émis le Billet remplacera, sur demande du Passager, tout ou partie de ce Billet, en émettant un nouveau Billet pourvu que ce Transporteur reçoive, au moment de la demande, la preuve qu'un Billet valide a été émis pour le(s) vol(s) en question et que le Passager donne par écrit son accord pour indemniser le Transporteur en cas d'utilisation frauduleuse du Billet.

Faute de quoi, ce Transporteur peut exiger du Passager qu'il paye le prix du Billet de remplacement, sous réserve de remboursement lorsqu'il aura l'assurance que le Billet original n'a pas été utilisé avant l'expiration de sa période de validité. Ce Transporteur peut exiger du Passager le paiement de frais de dossier d'un montant raisonnable.

(f) Tout voyageur bénéficiant d'une réduction tarifaire ou d'un tarif à conditions particulières doit être en mesure d'en justifier le bien-fondé et la régularité, à tout moment de son voyage.

2. Durée de validité

(a) Un Billet est valable au transport un an à compter de la date d'émission ou un an à compter de la date d'utilisation du premier coupon, si celle-ci intervient dans l'année de la date d'émission, sauf dispositions contraires contenues soit dans le billet, soit dans les présentes Conditions Générales de Transport ou en cas de Tarifs affectant la validité d'un billet tel qu'indiquée sur le billet lui-même.

(b) Lorsque le Passager titulaire d'un Billet est empêché de voyager pendant la durée de validité du Billet parce que, au moment où il demande des réservations sur un vol, le Transporteur n'est pas en mesure de confirmer une réservation, la validité de ce Billet sera prorogée ou le Billet pourra donner lieu à remboursement, dans les conditions de l'Article X ci-dessous.

(c) Lorsque le Passager, qui a commencé son voyage, est empêché, pour des raisons de santé, de le poursuivre durant la période de validité du Billet, le Transporteur pourra proroger la validité du Billet jusqu'à la date où le Passager redevient apte à voyager, sur remise d'un certificat médical approprié au Transporteur, ou jusqu'à la date du premier vol du Transporteur disponible après cette aptitude.

Cette prorogation ne débute qu'au point où le voyage a été interrompu, pour un transport dans la classe du tarif payé. Lorsque les Coupons de vol restant dans le Billet ou, en cas de billetterie électronique, dans le Coupon électronique, comportent un ou plusieurs arrêts volontaires, la validité de ce Billet pourra être prorogée de trois mois au plus, à compter de la date portée sur le certificat médical. De même, dans le cas d'un Passager handicapé voyageant accompagné, le Transporteur prorogera la validité des Billets des membres de la famille proche accompagnant ce Passager.

(d) En cas de décès d'un Passager en cours du voyage, les Billets des personnes accompagnant le défunt peuvent être modifiés par le Transporteur soit en écartant la notion de séjour minimum soit en prorogeant la validité de ces Billets.

En cas de décès survenu dans la famille proche d'un Passager dont le voyage est commencé, la validité des Billets du Passager et de ceux des membres de sa famille proche voyageant avec lui, et justifiant de leur degré de parenté peuvent être modifiés de la même façon.

Toute modification doit être effectuée en échange d'un certificat de décès en bonne et due forme ; en outre, la prolongation de la validité des Billets ne pourra excéder quarante-cinq jours à compter de la date du décès.

3. Ordre d'utilisation des Coupons

(a) Le Billet n'est valable que pour le transport qui y est indiqué, du point de départ au point de destination, via toute escale intermédiaire prévue lors de l'achat de celui-ci.

Le tarif que le passager a payé correspond au parcours indiqué sur le Billet et fait partie intégrante du Contrat de Transport passé entre le Transporteur et le Passager. Le Billet ne sera pas accepté et perdra toute validité si les Coupons n'ont pas été utilisés dans leur ordre d'émission.

(b) Chaque Coupon de vol est valable pour le transport dans la classe spécifiée sur celui-ci, à la date et pour le vol correspondant à la réservation faite.

En cas de Coupon émis sans mention de réservation, toute réservation peut être faite conformément aux conditions du tarif concerné et dans la limite des places disponibles sur le vol demandé.



(c) Dans le cas où l'utilisation par le Passager de son Billet, selon un itinéraire différent de celui inscrit sur le Billet, entraînerait une différence tarifaire, le Transporteur pourra, à tout moment, réajuster le montant dû par le Passager au nouveau tarif applicable.

4. Identification du Transporteur

Le nom du Transporteur peut figurer en abrégé sur le Billet, sous la forme de son Code de Désignation ou sous toute autre forme. L'adresse du Transporteur est considérée comme étant celle de l'aéroport de départ indiqué en face du nom du Transporteur figurant dans la case "Transporteur" du Billet ou, en cas de billetterie électronique, comme indiqué pour le premier tronçon de vol du Transporteur, dans l'Itinéraire Reçu (ou Mémo-Voyage).

ARTICLE IV : TARIFS ET TAXES

1. Généralités

Les Tarifs s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du point d'origine à l'aéroport du point de destination, sauf indications contraires. Les Tarifs ne comprennent pas le transport de surface entre aéroports et entre aéroports et terminaux en ville, à moins qu'il ne soit assuré par le Transporteur sans frais supplémentaires.

2. Tarifs applicables

Sous réserve du paragraphe 4 ci-dessous, les Tarifs applicables sont ceux qui sont en vigueur à la date d'émission du Billet. Tout changement par le Passager de son itinéraire ou de ses dates de voyage peut avoir des conséquences sur le prix du voyage.

3. Itinéraire

Sauf dispositions contraires de la réglementation du Transporteur, auxquelles le Passager peut avoir accès, les Tarifs s'appliquent uniquement aux itinéraires correspondants.

S'il existe plusieurs itinéraires pour lesquels un même tarif est applicable, le Passager peut spécifier, avant l'émission du Billet, l'itinéraire qu'il désire emprunter. Si aucun itinéraire n'est spécifié, le Transporteur peut déterminer lui-même l'itinéraire.

4. Frais et taxes

Tous frais ou taxes imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport, relatifs au Passager ou à l'usage de tout service ou moyen utilisé par celui-ci, s'ajoutent aux Tarifs et aux charges afférentes et sont payables par le Passager, sauf dispositions contraires. Ils sont inclus dans le tarif, sauf si le Transporteur n'en a pas eu connaissance suffisamment à l'avance ou s'ils sont trop variables pour figurer comme éléments du tarif.

3. Itinéraire

Sauf dispositions contraires de la réglementation du Transporteur, auxquelles le Passager peut avoir accès, les Tarifs s'appliquent uniquement aux itinéraires correspondants.

S'il existe plusieurs itinéraires pour lesquels un même tarif est applicable, le Passager peut spécifier, avant l'émission du Billet, l'itinéraire qu'il désire emprunter. Si aucun itinéraire n'est spécifié, le Transporteur peut déterminer lui-même l'itinéraire.

4. Frais et taxes

Tous frais ou taxes imposées par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport, relatifs au Passager ou à l'usage de tout service ou moyen utilisé par celui-ci, s'ajoutent aux Tarifs et aux charges afférentes et sont payables par le Passager, sauf dispositions contraires. Ils sont inclus dans le tarif, sauf si le Transporteur n'en a pas eu connaissance suffisamment à l'avance ou s'ils sont trop variables pour figurer comme éléments du tarif.

5. Monnaie de paiement

Les Tarifs et taxes sont payables dans toutes les monnaies acceptées par le Transporteur, à des taux de change déterminés par le Transporteur au moment de l'émission du Billet.

ARTICLE V : RESERVATIONS

1. Conditions de réservation

- (a) Les réservations ne sont pas confirmées jusqu'à ce qu'elles soient acceptées comme telles et enregistrées par le Transporteur ou son Agent Agréé.
- (b) Certains Tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent le droit du Passager de changer ou d'annuler ses réservations.

2. Date limite d'émission du Billet

Si un Passager n'a pas effectué le paiement de son Billet (ou conclu un accord de crédit avec le Transporteur) avant la date limite d'émission du Billet, le Transporteur peut annuler la réservation et disposer de la place ainsi libérée.

3. Renseignements personnels

Le Passager reconnaît que des renseignements personnels le concernant ont été donnés au Transporteur dans le but d'effectuer une réservation pour un transport, d'obtenir des services annexes, de fournir des prestations diverses, de faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire et que ces renseignements peuvent être communiqués à des autorités gouvernementales, à des fins liées exclusivement au voyage du Passager et sous réserve des lois applicables.

En conséquence, le Passager autorise le Transporteur à détenir de telles informations et à les transmettre à ses propres agences, à ses Agents Accrédités, à des autorités gouvernementales et aux autres Transporteurs ou prestataires des services ci-dessus mentionnés, quel que soit le pays où ces derniers sont situés.

4. Attribution des sièges

Le Transporteur s'efforcera d'honorer les demandes d'attribution de siège formulées par le Passager ; toutefois, il ne peut garantir l'attribution d'un siège donné, même si la réservation du Passager est confirmée pour ledit siège. Le Transporteur se réserve le droit de modifier l'attribution des sièges à tout moment.

5. Frais d'annulation pour place inoccupée

Sauf dans le cas des voyages dont les Tarifs ne sont pas remboursables, des frais de dossier d'un montant raisonnable peuvent être facturés au Passager dans le cas où il n'honorerait pas sa réservation.

6. Re-confirmation des réservations

Les réservations pour un vol en continuation ou de retour peuvent être soumises à re-confirmation, dans certains délais. Le Transporteur indiquera au Passager s'il requiert une re-confirmation. Toutefois, le Passager devra vérifier si les autres Transporteurs éventuellement impliqués dans le voyage ont des exigences identiques pour les parcours qu'ils assurent. L'inobservation de ces dispositions peut entraîner l'annulation des réservations en continuation ou en retour.

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

Si un Passager n'utilise pas une réservation, les réservations pour ses parcours en continuation ou en retour peuvent être annulées par le Transporteur.

ARTICLE VI : ENREGISTREMENT/EMBARQUEMENT

1. Le Passager doit avoir accompli ses formalités d'enregistrement suffisamment tôt avant le départ du vol pour pouvoir se conformer aux exigences administratives et aux procédures de départ pour lui et ses Bagages mais, en aucune façon, au-delà de l'Heure Limite d'Enregistrement indiquée par le Transporteur et figurant sur le Billet.

2. Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure indiquée par le Transporteur.

3. Si le Passager n'arrive pas à temps au comptoir d'enregistrement du Transporteur ou à la porte d'embarquement, ou se présente avec un document de voyage ne correspondant pas au voyage concerné ou n'est donc pas en mesure de voyager, notamment aux termes de l'Article XIII ci-dessous, le Transporteur peut annuler la place qui lui a été réservée et en disposer.

4. La responsabilité du Transporteur pour toute perte, dommage ou dépense ne peut être recherchée par le Passager si celui-ci n'a pas respecté les conditions du présent Article.

ARTICLE VII : REFUS ET LIMITATION AU TRANSPORT

1. Droit de refuser le transport

Le Transporteur peut à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser le transport d'un Passager ou d'un Bagage s'il a préalablement averti par écrit le Passager qu'il ne désirait plus dorénavant le transporter ou si un ou plusieurs des cas suivants s'est produit :

- (a) le Passager n'a pas observé ou ne s'est pas conformé aux lois et règlements en vigueur, ainsi qu'aux instructions du Transporteur ou n'a pas justifié de son identité ;
- (b) le transport du Passager ou de son Bagage pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, le confort, ou la commodité des autres Passagers ou de l'équipage ;
- (c) l'état physique ou mental du Passager, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, présente un danger voire un risque pour le Passager lui-même, les autres Passagers, l'équipage ou les biens ;
- (d) le Passager a besoin d'une assistance particulière du Transporteur, non demandée au préalable ;
- (e) le Passager s'est mal comporté sur un vol précédent et le Transporteur est fondé à croire qu'une telle conduite peut se renouveler ;
- (f) le Passager a refusé de se soumettre au contrôle de sûreté ou à l'inspection des Bagages tels que prévus aux Articles VIII/5 et XIII/6 ci-dessous ;
- (g) le tarif applicable ou tous les frais ou taxes exigibles n'ont pas été payés ou les accords de crédit n'ont pas été conclus entre le Transporteur et le Passager (ou la personne qui paye le Billet) ;
- (h) le Passager ne semble pas posséder les documents de voyage valides, tente de pénétrer dans un territoire où il se trouve seulement en transit, détruit ses documents de voyage durant le vol, refuse de les remettre au personnel du Transporteur, sur leur demande et contre un reçu, ou encore possède des documents périmés, incomplets au regard des réglementations nationales ou internationales en vigueur ou frauduleux (usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents) ;

(i) Le Billet présenté par le Passager :

- (I) a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme non agréé par le Transporteur autre que le Transporteur qui a émis ce Billet ou son Agent Agréé ;
- (II) a été répertorié comme document perdu ou volé ;
- (III) est un Billet falsifié ou contrefait ;
- (IV) comporte un Coupon de vol qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre que le Transporteur ou son Agent Agréé.

Dans de tels cas, le Transporteur se réserve le droit de conserver ce Billet.

- (j) Dans le cas où une personne qui présente un Billet ne peut prouver qu'elle est la personne mentionnée dans la case "NOM DU PASSAGER", le Transporteur se réserve le droit de conserver ce Billet et d'informer les autorités locales de la présence du Passager;
- (k) Le Passager n'a pas utilisé ses Coupons de vol dans l'ordre du Billet ;
- (l) Le Passager s'est déjà rendu coupable d'un ou de plusieurs actes ou omissions décrits ci-dessus.

2. Assistance particulière

(a) L'acceptation au transport d'enfants non accompagnés, de personnes handicapées, de femmes enceintes et de personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière est soumise à l'accord préalable du Transporteur.

Les Passagers handicapés qui ont averti le Transporteur de leur handicap ou de tout besoin particulier d'assistance au moment de l'achat de leur Billet et qui ont été acceptés par le Transporteur, en toute connaissance de cause, ne peuvent se voir refuser l'embarquement du fait de leur handicap ou de leur besoin particulier. Dans le cas contraire, le Transporteur n'encourt aucune responsabilité, sauf dispositions contraires des lois applicables.



(b) Tout Passager désirant un repas spécial disponible auprès du Transporteur doit le signaler au Transporteur au moment de la réservation ou du changement de réservation ou dans les délais indiqués par le Transporteur, le cas échéant ; à défaut, le Transporteur ne peut garantir la présence, à bord du vol concerné, de ce repas spécial. Les conditions particulières visées au paragraphe 2 ci-dessus ne font pas partie du Contrat de Transport et doivent être considérées comme étant des Prestations Annexes, au sens de l'Article XII ci-dessous. En outre, si une demande correspondante aux cas visés aux (a) et (b) ci-dessus est faite au moment de l'enregistrement, le Transporteur n'est pas responsable s'il ne peut ou n'a pu la satisfaire et pourra même refuser l'embarquement du Passager concerné.

ARTICLE VIII : BAGAGES

1. Franchise de Bagages

Les Passagers peuvent faire transporter des Bagages en franchise selon les dispositions, et sous réserve des conditions et limites fixées dans les présentes Conditions de Transport, disponibles sur demande auprès du Transporteur et de ses Agents Accrédités.

2. Excédents de bagages

Les bagages enregistrés acceptés en soute ne doivent pas dépasser certaines limites de poids et dimensions, donnant lieu, au-delà d'une certaine franchise, à versement d'un supplément tarifaire.

Les conditions relatives au paiement des excédents bagages sont disponibles sur demande aux points de vente du Transporteur et de ses Agents accrédités.

3. Objets non admis comme Bagages

Le Passager ne doit pas placer dans ses Bagages :

- (a) des objets ne constituant pas des Bagages au sens de l'Article I des présentes Conditions ;
- (b) des objets susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, 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 la réglementation du Transporteur, disponible sur demande ;
- (c) des objets dont le transport est interdit par les lois ou règlements en vigueur dans tout Etat de départ, de destination, de survol ou d'escales programmées;
- (d) des objets dont le Transporteur estime que leur poids, leur dimension ou leur nature les rendent impropres au transport ;
- (e) des animaux vivants, excepté les animaux domestiques et pourvu que les conditions du paragraphe 10 du présent Article soient respectées ;
- (f) les objets fragiles ou périssables, les fonds, devises, bijoux, objets d'art, métaux précieux, argenterie, valeurs ou autres objets précieux, vêtements de prix, appareils d'optique ou de photo, des ordinateurs, des tablettes, des matériels ou appareils électroniques ou de télécommunication, instruments de musique, passeports et pièces d'identité, clés, échantillons, papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles, etc...Il est rappelé que, sous réserve de réglementation applicable, il est conseillé au Passager de ne pas inclure dans ses bagages enregistrés les médicaments qu'il transporte.
- (g) les armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport ou les armes de collection désactivées. Pour être admises comme Bagages enregistrés, les armes à feu et les munitions destinées à la chasse ou au sport et les armes de collection désactivées doivent ne pas être chargées, avoir le cran de sûreté engagé et être convenablement emballées. Le transport des munitions est soumis aux Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'OACI et de l'IATA, comme indiqué au (b) ci-dessus ;
- (h) dans le cas où des objets mentionnés aux sous-paragraphes (a) à (g) du présent paragraphe seraient transportés, que leur transport en tant que Bagages soit interdit ou non, leur transport sera soumis aux limitations de responsabilité et aux dispositions des présentes Conditions de Transport applicables au transport des Bagages.

4. Droit de refuser le transport

(a) A tout point d'embarquement ou intermédiaire, le Transporteur peut refuser le transport comme Bagages des objets non admis, énumérés au paragraphe 3 du présent Article, et peut aussi refuser de poursuivre le transport de tels objets, s'il vient à les découvrir.

(b) Le Transporteur peut refuser de transporter comme Bagages tout objet en raison de sa taille, de sa forme, de son poids, de son contenu ou de sa nature, ou pour des raisons d'exploitation, de sécurité/sûreté ou encore pour préserver le confort et la commodité des Passagers ou de l'équipage.

5. Droit d'inspection

Pour des raisons de sécurité/sûreté, le Transporteur peut demander au Passager qu'il se soumette, lui et/ou ses Bagages, à une fouille ou à tout contrôle de type rayons X ou autre.

Si le Passager n'est ni présent ni disponible, ses Bagages peuvent être contrôlés ou fouillés en son absence en vue de vérifier s'il possède, ou si ses Bagages contiennent, des objets visés au paragraphe 3 ci-dessus, ou encore toute arme ou munition qui n'aurait pas été présentée au Transporteur, aux termes du paragraphe 3 (g) ci-dessus.

Si le Passager refuse de se conformer à de telles demandes, le Transporteur peut refuser de le transporter, ainsi que ses Bagages. Si ces contrôles endommagent les Bagages et leur contenu ou causent des Dommages au Passager, le Transporteur n'est pas responsable, sauf en cas de faute ou de négligence de sa part.

6. Bagages enregistrés

(a) Au moment où le Passager remet au Transporteur ses Bagages à enregistrer, le Transporteur en prend la garde et lui délivre une Etiquette de bagage, pour chaque pièce de Bagage enregistré.

(b) Si le Transporteur juge que l'emballage d'un Bagage est inadapté, fait défaut ou est en mauvais état, il peut refuser le Bagage.

(c) Le Passager doit apposer une identification personnelle sur le Bagage avant que celui-ci soit accepté par le Transporteur.

(d) Les Bagages enregistrés sont transportés, dans la mesure du possible, dans le même aéronef que celui transportant le Passager, à moins que, pour des raisons d'exploitation ou de sécurité/sûreté, le Transporteur décide qu'ils seront transportés sur un autre vol.

Si tel est le cas, le Transporteur livrera le Bagage à destination du vol, sauf si les lois applicables disposent que le Passager doit être présent pour un contrôle douanier.

7. Bagages non enregistrés

Le Transporteur peut imposer des dimensions maxima pour les Bagages que le Passager emporte en cabine, et en limiter le nombre.

(a) Les Bagages que le Passager emporte en cabine doivent être placés sous le siège devant le Passager ou dans un espace de rangement fermé. Les objets définis par le Transporteur comme étant d'un poids ou d'une taille excessifs, dangereux pour la sécurité ou difficiles à entreposer ne peuvent être acceptés en cabine et doivent être embarqués comme Bagages enregistrés.

(b) Les objets qui ne doivent être transportés dans les soutes (tels que instruments de musique fragile(ou autres) et qui ne sont pas conformes aux dispositions du (a) ci-dessus, ne peuvent être acceptés au transport en cabine que si le Transporteur en a été dûment averti au préalable et en a accordé l'autorisation. Le transport de tels objets peut être tarifé séparément.

8. Déclaration de valeur et perception de frais supplémentaires

(a) Si le Transporteur offre cette possibilité, le Passager peut, pour ses Bagages enregistrés, déclarer par écrit une valeur supérieure à la limite de responsabilité indiquée dans la Convention. Dans ce cas, le Passager peut se voir facturer les frais supplémentaires y afférents, à des taux fixés par le Transporteur et disponibles sur demande.

(b) Le Transporteur refusera une telle déclaration de valeur, si l'une des portions du transport doit être effectuée par un autre Transporteur qui n'offre pas une telle possibilité.

9. Retrait et livraison des Bagages

- (a) Le Passager doit retirer ses Bagages dès qu'ils sont mis à sa disposition aux lieux de destination ou d'arrêt volontaire. S'il ne les retire pas dans un délai raisonnable, le Transporteur pourra lui facturer des frais de garde, d'un montant raisonnable. Si le Passager ne les retire pas dans un délai de trois mois à compter de leur mise à disposition, le Transporteur pourra en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers le passager.
- (b) Seul le porteur du Bulletin de Bagages et de l'Etiquette de bagage remis au Passager lors de l'enregistrement du Bagage, est habilité à retirer le Bagage. Toutefois, le défaut de présentation de l'Etiquette de bagage n'empêche pas le retrait du Bagage, si le Bulletin de Bagages est présenté et si le Bagage peut être identifié d'une autre façon.
- (c) Si une personne, réclamant un Bagage, n'est pas en mesure de produire le Bulletin de Bagages et d'identifier le Bagage au moyen de l'Etiquette de bagage, le Transporteur ne remettra le Bagage à cette personne qu'à condition qu'elle établisse ses droits sur celui-ci d'une façon satisfaisante ; à la demande du Transporteur, cette personne devra fournir une garantie suffisante pour indemniser le Transporteur des pertes, dommages ou dépenses qui pourraient résulter d'une telle livraison.
- (d) L'acceptation des Bagages par le détenteur du Bulletin de Bagages, sans réclamation de sa part lors de la livraison, constitue présomption que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément au Contrat de Transport.

10. Animaux

Le transport des animaux est soumis à l'acceptation explicite du Transporteur à la Réservation. Le Transporteur pourra accepter de transporter les animaux des Passagers, dans les conditions suivantes :

- (a) Les chiens, chats, et autres animaux domestiques doivent être convenablement placés dans une contenant homologué et accompagnés de documents en règle, tels que certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou de transit ;
- (b) S'il est accepté comme Bagage, l'animal transporté dans sa caisse et sa nourriture éventuelle ne sont pas compris dans la franchise de bagage du Passager, mais constitueront un excédent de bagages, pour lequel le Passager doit payer le tarif en vigueur ;
- (c) Les chiens-guides accompagnant les Passagers non-voyants et les handicapés physiques, sont transportés gratuitement, en sus de la franchise de bagage normale, conformément à la Réglementation du Transporteur, disponible sur demande ;
- (d) Le Transporteur n'assume aucune responsabilité pour les blessures, pertes, retards, maladies ou mort de tels animaux, dans le cas où l'entrée ou le transit serait refusé dans un Etat ou un territoire, ainsi que pour les Dommages que de tels animaux causeraient à des tiers.

ARTICLE IX : HORAIRES, RETARDS, ANNULATIONS DE VOL

1. Horaires

Le Transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le Passager et ses Bagages avec diligence et à respecter les horaires publiés, en vigueur à la date du voyage.

Toutefois, le Transporteur peut être conduit à utiliser un avion de substitution ou de recourir aux services d'un autre Transporteur.

Il peut également être contraint à modifier les horaires des vols, pour des raisons qui lui sont extérieures et, par voie de conséquence, les horaires indiqués ne peuvent être garantis.

Ces horaires ne sont pas un élément du Contrat de Transport.

2. Annulation, ré-acheminement, retards

Si le Transporteur annule un vol ou l'exécute dans des délais excessifs par rapport à l'horaire programmé ou ne s'arrête pas au point d'arrêt volontaire ou de destination d'un Passager ou, fait manquer au Passager un vol en correspondance, dans les limites d'un unique Contrat de Transport sur lequel il avait une réservation, le Transporteur doit, en accord avec le Passager :

- (a) transporter le Passager sur un autre de ses vols Passagers réguliers où une place est disponible, sans supplément de prix et, le cas échéant, prolonger d'autant la validité du Billet ; ou

(b) ré-acheminer le Passager à la destination indiquée sur le Billet, en tout ou partie, sur ses propres vols réguliers ou sur les vols réguliers d'un autre Transporteur, ou au moyen d'un transport de surface.

Si le tarif et les frais afférents au nouvel acheminement sont plus bas que la valeur de remboursement du Billet, en tout ou partie, le Transporteur remboursera la différence. Si aucune de ces deux solutions n'est acceptée par le Passager, le Transporteur effectuera le remboursement, conformément aux dispositions de l'Article X, et n'aura pas d'autre obligation envers le Passager, de ce fait.

3. Compensation pour refus d'embarquement en cas de surréservation programmée

Si, du fait d'une surréservation programmée, le Transporteur n'est pas en mesure d'attribuer une place à un Passager titulaire d'une réservation confirmée, il lui accordera une compensation, aux termes de la loi applicable. Si plusieurs lois ou réglementations sont applicables, le Passager bénéficiera de la plus favorable.

ARTICLE X : REMBOURSEMENTS

1. Généralités

Le remboursement d'un Billet, en tout ou partie, se fera, en conformité avec les lois et règlements en vigueur, et la réglementation tarifaire opposable au Passager, dans les conditions suivantes :

- (a) à l'exception des dispositions du présent paragraphe, le Transporteur est habilité à effectuer le remboursement, soit à la personne dont le nom figure sur le Billet, soit à la personne qui a payé le Billet, sur présentation par celle-ci de la preuve suffisante de ce paiement ;
- (b) si un Billet a été payé par une autre personne que celle dont le nom figure sur ce Billet et si le Transporteur a mentionné sur le Billet une restriction au remboursement, le Transporteur effectuera le remboursement à la personne qui a payé le Billet ou à toute personne que celle-ci désignera ;
- (c) sauf en cas de perte de Billet, le remboursement n'est effectué que sur remise au Transporteur du Coupon-Passager ou Reçu-Passager ainsi que de tous les Coupons de vol inutilisés ;
- (d) un remboursement fait à une personne présentant le Coupon-Passager ou Reçu-Passager et tous les Coupons de vol inutilisés et se présentant comme la personne ayant droit au remboursement aux termes des sous-paragraphes (a) et (b) du présent paragraphe, est considéré comme un remboursement approprié, et le Transporteur est déchargé de toute responsabilité et de toute réclamation ultérieure de remboursement.

2. Remboursement involontaire (du fait du Transporteur)

Si le Transporteur annule un vol, n'exploite pas un vol dans les limites raisonnables de l'horaire, ne s'arrête pas au point de destination du Passager ou à un arrêt intermédiaire programmé, ou fait manquer un vol en correspondance sur lequel le Passager possédait une réservation, le montant du remboursement sera :

- (a) équivalent au tarif payé, si aucune partie du Billet n'a été utilisée ;
- (b) au moins de la différence entre le tarif payé et le tarif correspondant au transport non effectué, si une partie du Billet a été utilisée.

Les remboursements visés au présent paragraphe (3) ne sont pas applicables quand les prescriptions gouvernementales ou une réglementation du Transporteur, opposable au Passager, les excluent. C'est notamment le cas des Billets portant la mention "non remboursable".

3. Remboursement volontaire (à la demande du passager)

Si le passager est en droit de se faire rembourser son Billet pour des raisons autres que celles mentionnées au paragraphe (2) ci-dessus, le montant de remboursement sera :

- (a) d'un montant équivalant au tarif payé, déduction faite des frais de service et d'annulation, si aucune partie du billet n'a été utilisée ;
- (b) d'un montant équivalant à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable au parcours pour lesquels le billet a été utilisé, déduction faite des frais de dossier et d'annulation, si une partie du Billet a été utilisée.

Les remboursements visés au présent paragraphe (3) ne sont pas applicables quand les prescriptions gouvernementales ou une réglementation du Transporteur, opposable au Passager, les excluent. C'est notamment le cas des Billets portant la mention « non remboursable ».

4. Droit de refuser le remboursement

Le Transporteur peut refuser le remboursement :

- (a) après l'expiration de la validité du Billet ;
- (b) d'un Billet qui a été présenté à lui-même ou aux autorités d'un pays, comme preuve d'intention de départ de ce pays. Le remboursement ne sera possible que si le Passager lui fournit une preuve satisfaisante qu'il a la permission de séjourner dans ledit pays ou qu'il en repartira par l'intermédiaire d'un autre Transporteur, ou par un autre moyen de transport ;
- (c) au cas où un Passager qui n'a pas été admis par les autorités de destination ou de celles de tout autre point de son voyage, est, de ce fait, renvoyé à son point d'embarquement ;
- (d) dans le cas d'un document de transport dérobé, falsifié ou contrefait ;
- (e) dans une monnaie différente de celle dans laquelle a été effectué le paiement dudit Billet ;
- (f) d'un Billet portant la mention "non remboursable".

5. Monnaie de remboursement

(a) Tous les remboursements sont effectués conformément aux dispositions légales ou réglementaires en vigueur dans le pays où le Billet a été acheté ou dans le pays où le remboursement est effectué. Sous réserve de ce qui précède, les remboursements sont normalement effectués dans la monnaie de paiement du Billet, mais peuvent éventuellement être également effectués dans une autre monnaie, si le Transporteur est d'accord et si la loi ne s'y oppose pas.

(b) Dans le cas où un remboursement est accepté par le Transporteur dans une monnaie autre que la monnaie de paiement, ce paiement interviendra à des taux de change et dans les conditions prévues par le Transporteur.

6. Personnes habilitées à rembourser

Les remboursements sont effectués seulement par le transporteur qui a initialement émis le Billet ou par un Agent Accrédité, s'il y est autorisé par le Transporteur.

ARTICLE XI : COMPORTEMENT A BORD

1. Si le Transporteur estime qu'un Passager, par son comportement à bord, met en danger l'appareil, une personne ou des biens, empêchent l'équipage de remplir ses fonctions, ne se soumet pas aux recommandations de l'équipage, notamment si celles-ci concernent l'usage du tabac, de l'alcool ou de la drogue, ou encore se conduit d'une manière qui entraîne ou peut entraîner, pour les autres Passagers, pour l'équipage, ou pour tout bien en général, une gêne pour leur confort ou leur commodité, un Dommage ou une blessure, le Transporteur, ou ses préposés pourront prendre envers ce Passager toutes les mesures qu'ils jugent nécessaires, y compris des mesures de contrainte pour empêcher la poursuite d'un tel comportement.

Ce Passager peut être débarqué, se voir refuser le transport pour des voyages ultérieurs à n'importe quel point du réseau et être poursuivi pour des délits ou tout acte répréhensible qu'il aurait commis à bord de l'avion. Dans ce cas, le Contrat de Transport est considéré comme rompu unilatéralement par ce Passager.

2. Pour des raisons de sécurité, le Transporteur peut interdire ou limiter l'utilisation à bord de l'avion, d'équipements électroniques tels que, sans caractère limitatif, les téléphones portables, les ordinateurs portatifs, les postes de radio, les jeux électroniques, les matériels de transmission, les jeux sous contrôle radio et les postes de transmetteurs/émetteurs, ainsi que de tout autre matériel électronique ou d'enregistrement.

Toutefois, les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques n'entrent pas dans ces catégories.

ARTICLE XII : DISPOSITIONS POUR LES PRESTATIONS ANNEXES

1. Sous réserve des lois applicables, si, dans le cadre d'un Contrat de Transport, le Transporteur accepte de prendre des dispositions pour la fourniture de services supplémentaires, il ne sera responsable envers le Passager, pour défaut de fourniture, qu'en cas de faute qui lui serait imputable.
2. Si le Transporteur fournit des prestations de transport terrestre, d'autres Conditions de Transport peuvent être applicables. Elles sont disponibles, sur demande, auprès du Transporteur.

ARTICLE XIII : FORMALITES ADMINISTRATIVES

1. Généralités

- (a) Le Passager est responsable de l'obtention de tous les documents nécessaires à son voyage, y compris les visas et tout permis particulier qui serait exigible par les dispositions légales et réglementaires en vigueur dans les pays de départ, de destination ou de transit, et doit se conformer aux exigences des autorités de ces pays en matière d'immigration et de contrôle aux frontières.
- (b) Le Transporteur n'est pas responsable des conséquences que subirait un Passager qui n'aurait pas observé les obligations visées au (a) ci-dessus.

2. Documents de voyage (a) Le Passager devra présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit, les documents sanitaires et autres exigés par les lois ou règlements en vigueur dans les pays concernés et permettre au Transporteur d'en prendre copie, si besoin est, selon l'appréciation du Transporteur.

(b) Le Transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout Passager qui ne s'est pas conformé aux lois et règlements en vigueur ou dont les documents ne sont pas en règle.

3. Refus d'entrée

Si un Passager se voit refuser l'admission sur un territoire, il devra payer tous frais ou amendes imposées de ce fait au Transporteur par les autorités du pays en question ainsi que le coût du transport de ce Passager à partir de ce pays.

Les Tarifs payés par le Passager pour arriver au pays où il n'a pas été admis ne sont pas remboursés par le Transporteur.

4. Responsabilité du Passager pour amendes et frais de détention

Si le Transporteur est requis de payer ou de consigner le montant d'une amende ou d'une pénalité ou d'engager des dépenses de toutes sortes par suite de l'inobservation, volontaire ou non, par le Passager des dispositions légales et réglementaires des pays concernés, ou du défaut de présentation des documents exigés, ou encore de la présentation de documents non conformes, le Passager, sur la demande du Transporteur, lui remboursera toutes sommes payées ou consignées et toutes dépenses ainsi engagées.

Le Transporteur peut utiliser pour de tels remboursements les sommes qui lui ont été versées pour le transport non effectué ou toutes sommes versées par le Passager et détenues par le Transporteur.

5. Contrôles douaniers

S'il en est requis, le Passager devra assister à l'inspection de ses Bagages, enregistrés ou non, par la douane ou toute autre autorité gouvernementale.

Le Transporteur n'assume aucune responsabilité pour perte ou Dommage, à l'égard du Passager qui négligerait d'observer la présente disposition.

6. Contrôle de sûreté

Le Passager doit se soumettre à tous contrôles de sûreté à la demande des autorités officielles gouvernementales ou aéroportuaires ou à la demande du Transporteur, ou de tout autre Transporteur concerné.

ARTICLE XIV : TRANSPORTEURS SUCCESSIFS

Le transport aérien à effectuer par plusieurs Transporteurs successifs, sous couvert d'un seul Billet ou de plusieurs Billets émis conjointement, est considéré comme une opération unique, chaque Transporteur étant responsable pour le transport qu'il effectue en propre.

ARTICLE XV : RESPONSABILITE POUR DOMMAGES

1. Considérations générales

La responsabilité du Transporteur, sera déterminée par les Conditions Générales de Transport du Transporteur émetteur du billet, sauf dispositions contraires portées à la connaissance du passager. Si la responsabilité du Transporteur est engagée, elle le sera dans les conditions suivantes :

(a) Le transport effectué sous couvert des présentes Conditions est soumis aux règles de responsabilité édictées par la Convention ainsi qu'aux Accords IATA mentionnés à l'Article I ci-dessus et au Règlement du Conseil (CEE) n° 2027 du 9 octobre 1997 sur la responsabilité du Transporteur aérien en cas d'accident ;

(b) Sauf à l'égard des organismes de protection sociale et des organismes similaires, le Transporteur accepte de renoncer aux limites de responsabilité posées par la Convention, en cas de mort, de blessure ou de toute autre lésion corporelle, lorsque l'accident qui a causé le Dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement.

Le régime de responsabilité décrit ci-dessous est pris en application de la Convention et des Accords IATA tels que définis à l'Article I des présentes Conditions Générales de Transport.

(c) Dans la mesure où ce qui suit ne fait pas échec aux autres dispositions des présentes Conditions, et que la Convention soit ou non applicable.

(I) La responsabilité du Transporteur est limitée au dommage survenu au cours des transports aériens pour lesquels son Code de Désignation apparaît sur le coupon ou le billet correspondant au vol.

Lorsque le Transporteur émet un billet pour une prestation de transport assurée par un autre transporteur, ou lorsqu'il enregistre un bagage pour le compte d'un autre Transporteur, le Transporteur n'agit qu'à titre de mandataire de ce dernier. Toutefois, en ce qui concerne les bagages enregistrés, le Passager dispose d'un droit de recours contre le premier ou le dernier Transporteur intervenant dans son voyage.

(II) La responsabilité du Transporteur ne pourra excéder le montant des Dommages directs prouvés et le Transporteur ne sera, en aucun cas, responsable des Dommages indirects ou de toute forme de dommage non compensatoire.

(III) Le Transporteur ne peut en aucune manière être déclaré responsable pour les Dommages résultant de l'observation par le Transporteur de toutes les dispositions légales (lois, règlements, exigences et dispositions) ou de l'inobservation de ces mêmes dispositions par le Passager.

(IV) Le Contrat de Transport, y compris ses Conditions Générales de Transport et toutes les exclusions ou limitations de responsabilité qui y figurent s'appliquent et bénéficient aux Agents Accrédités du Transporteur, ses préposés, ses mandataires, ses représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par le Transporteur, ainsi qu'aux agents, employés et représentants de ce propriétaire. Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant de la responsabilité du Transporteur.

(V) Le Transporteur n'assume aucune responsabilité en cas de Dommage aux Bagages non enregistrés, à moins qu'un tel Dommage ne soit causé par sa faute.

(VI) Sauf stipulation expresse, aucune des présentes dispositions n'implique de renonciation à l'exclusion ou à la limitation de la responsabilité du Transporteur, du propriétaire dont l'appareil est utilisé par celui-ci, de leurs agents préposés, mandataires ou représentants, conformément à la Convention et au droit applicables.

2. Dispositions applicables aux vols internationaux

(a) Dommages corporels :

(i) Domaine de responsabilité du Transporteur :

En conformité avec l'Article 17 de la Convention, le Transporteur est responsable du dommage survenu en cas de décès, de blessure ou de lésion corporelle subie par un Passager, lorsque l'accident qui a causé le dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement et de débarquement et sous réserve des exonérations de responsabilité, au sens de la Convention de Montréal.

(II) Le Transporteur ne sera pas responsable du Dommage s'il apporte la preuve que :

- Le décès ou les lésions corporelles survenus résultent de l'état de santé, physique ou mental du passager, antérieur à son embarquement à bord du vol.
- Le Dommage au sens du paragraphe 2 a été causé en tout ou partie, par la négligence, un acte ou une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits, selon l'article 20 de la Convention de Montréal.
- Le Dommage n'est pas dû à la négligence, à un autre acte ou omission préjudiciable du Transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires, dans la mesure où le montant du Dommage dépasse 100 000DTS par Passager selon l'article 21.2 de la Convention de Montréal.

(III) Renonciation du Transporteur

Le Transporteur renonce aux dispositions de l'Article 20.1 de la Convention pour toute réclamation de dommage corporel émanant de la victime ou de ses personnes à charge dont le montant global serait inférieur ou égal à 100 000 DTS par Passager ;

(IV) Montant du dommage réparable :

Le montant de la responsabilité du Transporteur en cas de décès, de blessure ou de lésion corporelle d'un Passager, au sens du paragraphe (a)(i) ci-dessus, n'est soumis à aucune limitation et sera indemnisé en fonction de l'évaluation du préjudice direct du Passager par accord amiable, par voie d'expertise ou par les tribunaux compétents.

Dans le cadre des présentes dispositions, le Transporteur n'indemniserait le Passager qu'au-delà des montants prévus par le régime social auquel est affilié le Passager.

(V) Le Transporteur se réserve tout droit de recours et de subrogation contre tout tiers ;

(VI) Dans le cas d'un accident aérien, au sens de l'Article 17 de la Convention et du paragraphe 2(a)(i) de cet Article et en application du Règlement du Conseil (CEE) n° 2027 précité, la personne identifiée comme l'ayant droit à indemnisation pourra bénéficier d'une avance lui permettant de faire face à ses besoins immédiats, en proportion du préjudice matériel subi, étant précisé que cette avance ne sera pas inférieure à l'équivalent en EUROS de 15 000 DTS par voyageur accidenté, en cas de décès. Cette avance sera payée dans les 15 jours de l'identification et sera déductible du montant définitif des réparations dues au Passager accidenté.

(b) Retard :

(i) Caractéristiques du Dommage réparable :

- Le retard n'est pas en soi une source de préjudice ; seul, le Dommage direct prouvé résultant directement d'un retard est réparable, à l'exclusion de tout Dommage indirect et de toute forme de dommage autre que compensatoire.

Le Passager devra établir l'existence du Dommage résultant directement du retard.

(ii) Etendue de la responsabilité du Transporteur :

- Le Transporteur n'est pas responsable du Dommage résultant du retard s'il prouve que lui, ses préposés ou ses mandataires ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le Dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre ;

- Le Transporteur n'est pas responsable du Dommage résultant du retard, si ce retard est imputable au passager ou s'il y a contribué, c'est à dire si le Dommage résulte en tout ou partie, de la négligence, d'un acte ou d'une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits.

(c) Bagages :

En conformité avec l'article 17 de la Convention de Montréal, le Transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés lorsque l'accident qui a provoqué le Dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le Transporteur avait la garde des bagages enregistrés.

(I) Exonérations de responsabilité du Transporteur :

- Le Transporteur n'est pas responsable des Dommages survenus aux Bagages d'un Passager lorsque ces Dommages sont causés par des objets contenus dans lesdits Bagages. Si les biens contenus dans les Bagages du Passager sont la cause de préjudice pour une autre personne ou le Transporteur, le Passager devra indemniser le Transporteur des pertes subies et des dépenses encourues de ce fait ;

- Le Transporteur encourt une responsabilité particulière, limitée à la valeur réelle estimable de l'objet, telle que prévue à l'Article 22.2 de la Convention, pour les Dommages et/ou la perte concernant seulement les objets mentionnés à l'Article VIII / 3 ci-dessus, si le Passager a fait la déclaration spéciale d'intérêt dans les conditions prévues à l'Article VIII/8 (a) ci-dessus et a acquitté les frais supplémentaires correspondants.

(II) Montant du dommage réparable :

- Pour les Bagages enregistrés et, à l'exception d'actes ou d'omissions faits avec l'intention de causer un Dommage ou imprudemment, et avec la conscience qu'un Dommage pourrait en résulter, la responsabilité du Transporteur en cas de Dommage est limitée à 17 DTS/Kg, à moins qu'une autre limite de responsabilité ne soit applicable selon les lois et réglementations en vigueur. Si le poids d'un Bagage n'est pas indiqué sur le Bulletin de Bagages, le poids total des Bagages enregistrés est réputé ne pas excéder la franchise de Bagages autorisée pour la classe de transport concernée, telle que précisée par le Transporteur au Passager. Si une valeur supérieure a été déclarée, conformément au paragraphe 8 (a) de l'Article VIII, la responsabilité du Transporteur sera limitée à la valeur déclarée à moins qu'il ne puisse apporter la preuve que cette valeur est supérieure à l'intérêt réel du passager à la livraison.

- Pour les Bagages non enregistrés admis à bord, la responsabilité du Transporteur ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée de celui-ci, de ses préposés ou mandataires. Cette responsabilité est alors limitée à 332 DTS par Passager.

3. Dispositions applicables aux vols intérieurs

(a) Pour les vols à l'intérieur du territoire français, le régime applicable à la responsabilité pour Dommage du Transporteur est celui décrit pour les vols internationaux ci-dessus.

(b) Pour les vols intérieurs dans un autre Etat que la France, sauf dispositions particulières listées ci-après, le régime applicable à la responsabilité du Transporteur pour Dommage dépend de la loi ou de la réglementation de l'Etat concerné.

(c) Pour les vols définis dans le contrat « 053-DSC-2011 », le régime applicable à la responsabilité pour Dommage du Transporteur est celui décrit dans les chapitres 7 et 8 dudit contrat.

ARTICLE XVI : DELAIS DE PROTESTATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITE

1. Notification des protestations pour Bagages

La réception des Bagages enregistrés sans protestation dans les délais prévus par le destinataire constituera présomption, sauf preuve contraire à la charge du Passager, que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément au contrat du Transport. Tout bagage manquant doit impérativement être signalé au transporteur dès l'arrivée du vol. Toute déclaration effectuée ultérieurement pourra ne pas être prise en compte.

En cas de Dommages causés aux Bagages enregistrés (destruction, avarie) et conformément à l'Article 26 de la Convention, une protestation doit être formulée auprès du Transporteur. Dans ce cas, le Passager doit protester dès qu'il découvre le Dommage et, au plus tard, dans un délai de sept jours à dater de la réception des Bagages. Au cours de la manipulation normale des bagages, ils pourront présenter des signes d'usure.

La compagnie aérienne n'assume aucune responsabilité en cas de dommages minimes sur les bagages, tels que des entailles, des coups et des déchirures, ni en cas de détérioration d'éléments dépassant du bagage, comme les poignées rétractables, les roues ou les sangles.

En cas de retard, ce délai est porté à vingt et un jours, à dater du jour où les Bagages ont été mis à la disposition du Passager.

Dès réception de la protestation, le Transporteur établit un "constat de dommage ou de perte", éventuellement assorti de réserves.

2. Action en responsabilité pour les Passagers

Toute action en responsabilité doit être intentée, sous peine de prescription, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'arrivée de l'aéronef était programmée ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du Tribunal saisi.

3. Réclamations

Toutes réclamations ou actions mentionnées aux paragraphes 1 et 2, ci-dessus doivent être faites par écrit, dans les délais indiqués.



ARTICLE XVII : MODIFICATION ET SUPPRESSION

Aucun agent, employé ou représentant du Transporteur n'est autorisé à changer, modifier ou supprimer l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions de Transport.

ARTICLE XVIII : PROTECTION DES DONNEES

Les données personnelles collectées par Chalaïr Aviation sont exclusivement utilisées au bon déroulement de la réservation et de l'achat du billet, de l'utilisation de ce dernier, du service après-vente, du traitement des demandes et réclamations, ainsi que pour l'envoi d'information commerciale, de fidélisation, de prospection et d'enquête de satisfaction.

Afin d'exécuter le contrat de transport, des données personnelles sont demandées au Passager, notamment : nom, prénom, email, date de naissance, contact téléphonique. Aucune information non nécessaire à l'achat et à l'utilisation du titre de transport n'est demandée au Passager. De ce fait, le Passager autorise le Transporteur, ses filiales et sous-traitants à conserver les données collectées et à les transmettre à ses sous-traitants ainsi qu'aux Autorités et/ou organisme de lutte contre le terrorisme et d'autres délits graves de nature transnationale. Notamment à compter du 1^{er} janvier 2015, en application du Code de la Sécurité Intérieure (SCI), pour tout vol à destination ou en provenance du territoire français, à l'exception des vols reliant deux points de la France Métropolitaine, les transporteurs aériens sont tenus de communiquer aux autorités françaises, les données relatives aux passagers enregistrées dans les systèmes de réservation et dans les systèmes de contrôle des départs. Certaines autorités peuvent avoir accès également aux systèmes de réservation du Transporteur. Pour connaître la liste de tous les pays, ou obtenir plus d'informations, il est possible d'en faire la demande au Transporteur.

L'achat d'un transport aérien auprès du Transporteur lui-même, d'une agence de voyages ou d'un Tour Opérateur, vaut pour l'acheteur et chaque Passager acceptation du transfert de leurs données nominatives aux autorités compétentes étrangères lorsque celles-ci le requièrent. L'absence de communication ou l'inexactitude des données requises conduisent au refus d'enregistrement, d'embarquement ou d'entrée de destination, sans aucune responsabilité pour le Transporteur.

Chaque Passager dispose d'un droit d'accès, de modification et d'opposition à cette transmission.

Cependant, ceci peut avoir pour conséquence l'annulation du voyage ou empêcher le Passager de bénéficier des services complémentaires commandés.

Les données collectées sont utilisées uniquement à des fins commerciales par Chalaïr Aviation et ses filiales (voir ci-dessus) et ne sont pas communiquées aux tiers autres que ces filiales. Ces données sont conservées et utilisées par le Transporteur en conformité avec la législation française et européenne, notamment la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés » et le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD ». Chaque personne dispose d'un droit d'accès, de modification et d'opposition à cette transmission qui s'exerce auprès de dataprotection@chalaïr.fr

Chalaïr Aviation ne constitue pas de fichiers clients avec les données obligatoires liées à l'achat de titres de transport. Ces derniers sont conservés informatiquement dans le système de réservation, 400 jours après la date de voyage du Passager.

Chalaïr Aviation utilise la plateforme Ogone-ingenico pour le paiement en ligne par carte bancaire, cette plateforme est certifiée PCI DSS, qui est le plus haut niveau de sécurité pour les paiements à distance. Chalaïr Aviation ne reçoit pas les informations complètes des cartes de crédit utilisées. De ce fait aucun de ses employés ne peut avoir accès aux données des cartes bancaires des Passagers, et Chalaïr Aviation ne peut les transmettre à des tiers.