

CONDITIONS DE TRANSPORT OPENSKIES

Introduction

Lorsqu'un Passager achète un billet « OpenSkies », il conclut un contrat de transport avec OpenSkies, une filiale de Fly Level, S.L., pour voyager sur un Vol opéré par OpenSkies ou l'un de ses partenaires en partage de code. Ce contrat est régi par :

- les conditions au contrat du Billet ou de l'itinéraire et du reçu ;
- les Tarifs applicables ;
- ces Conditions générales de transport.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les mots au singulier ou au pluriel définis dans ces Conditions générales de transport auront la signification suivante :

Escales convenues/Escales : désigne les arrêts intermédiaires au cours du trajet, à l'exclusion des lieux de départ et de destination, définis sur le Billet ou affichés dans le programme de vol en tant qu'escales programmées sur l'itinéraire.

Agent agréé : désigne un agent autorisé à vendre des Tickets aux Passagers, nommé par la Compagnie aérienne pour la représenter dans la vente de services de transport aérien de la Compagnie aérienne.

Bagage : désigne les effets personnels accompagnant le Passager sur le Vol. Sauf mention du cas contraire, ce terme désigne à la fois les Bagages enregistrés et les Bagages cabine.

Bulletin de consigne : désigne les conditions du Billet du passager relatives au transport des Bagages enregistrés (en soute) du passager.

Étiquette d'identification de bagage : désigne un document remis au Passager pour identifier chacun de ses Bagages enregistrés.

Bagages cabine/Bagages à main : désigne tout Bagage, à l'exception du Bagage enregistré. Le Passager les transporte avec lui dans l'avion.

Compagnie aérienne : désigne OpenSkies ou toute autre compagnie aérienne dont le Code AITA est mentionné sur le Billet ou le Billet complémentaire.

Code AITA : désigne les deux ou trois lettres et chiffres qui identifient une compagnie aérienne en particulier.

Règlement de la Compagnie aérienne : désigne toutes les règles particulières applicables à la Compagnie aérienne, notamment concernant les enfants non-accompagnés, les Passagers à mobilité réduite, les femmes enceintes, les Passagers malades, le transport des animaux, les restrictions relatives à l'utilisation d'Appareils électroniques à bord, l'interdiction de fumer et la consommation d'alcool à bord, les articles interdits dans les bagages et les limitations applicables aux dimensions, tailles et poids des bagages.

Bagages enregistrés : désigne les Bagages conservés par la Compagnie aérienne et pour lesquels la Compagnie aérienne a émis une Étiquette d'identification de bagage et/ou un Bulletin de consigne. Les Bagages enregistrés voyagent dans la soute de l'avion.

Heure limite d'enregistrement : l'heure limite, indiquée par la Compagnie aérienne émettant le Billet, avant laquelle le Passager doit avoir terminé son enregistrement et reçu sa carte d'embarquement.

Billet complémentaire : désigne un Billet émis à l'attention du Passager, avec un autre Billet uniquement, et formant ensemble un contrat de transport unique.

Vol de correspondance : désigne un Vol postérieur à un autre Vol effectué depuis le lieu de départ assurant un acheminement sur le même Billet ou sur un Billet complémentaire.

Client : désigne toute personne ayant acheté un Billet dans le cadre d'un contrat régi par la loi d'un État membre de l'Union européenne pour voyager à des fins non-professionnelles, en dehors du cadre de ses activités commerciales, de ses affaires ou de sa profession.

Convention : désigne, le cas échéant, l'une des conventions suivantes et toute convention modifiant et/ou remplaçant ces conventions :

- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée le 12 octobre 1929 à Varsovie (désignée ci-après Convention de Varsovie),
- la Convention de Varsovie telle qu'amendée le 28 septembre 1955 par le Protocole de La Haye,
- la Convention de Varsovie telle qu'amendée par le Protocole additionnel n° 1 de Montréal (1975),
- la Convention de Varsovie telle qu'amendée par le Protocole de La Haye et par le Protocole additionnel n° 2 de Montréal (1975),
- la Convention de Varsovie telle qu'amendée par le Protocole de La Haye et par le Protocole additionnel n° 4 de Montréal (1975),
- la convention complémentaire de Guadalajara (1961),
- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée le 28 mai 1999 à Montréal (désignée ci-après Convention de Montréal).
- Coupon : désigne un papier et/ou un Coupon électronique de vol mentionnant le nom du Passager voyageant sur le Vol identifié sur le Coupon et autorisant le Passager à voyager sur le Vol particulier mentionné sur le Coupon.

Domage : désigne le décès, la blessure ou la lésion corporelle, toute perte matérielle ou financière, tout vol ou autre Domage, ou le retard d'un Bagage dû au transport aérien ou lié à ce transport ou à tout autre service fourni par la Compagnie aérienne ou ses sous-traitants, dans le cadre du transport aérien, ou tout retard subi par un Passager.

Jours : désigne tous les jours de la semaine.

Coupon électronique : désigne un Coupon électronique de vol pour un Billet électronique conservé dans la base de données informatique de la compagnie aérienne émettrice.

Billet électronique : désigne un Itinéraire et un Reçu, un Coupon électronique ou tout autre document d'embarquement remis au Passager.

Permis de voyager : désigne un document autre qu'un document appelé « Billet du passager et bulletin de consigne » ou un Billet électronique comprenant aussi un Itinéraire et un Reçu, et une carte d'embarquement délivrée au Passager.

Coupon de vol : désigne la partie du Billet portant la mention « Good for Passage » (bon pour passage). Dans le cas d'un Billet électronique, il s'agit d'un Coupon électronique.

Cas de force majeure : désigne tout événement imprévisible et externe difficile à surmonter et empêchant l'exécution de la totalité ou d'une partie des obligations du contrat de transport. Constitueront notamment un Cas de force majeure : une guerre, une guerre civile, une insurrection, un acte terroriste, une attaque, une catastrophe naturelle, une explosion, un incendie, une grève ou un conflit de travail des employés de la Compagnie aérienne ou de tiers, des conditions météorologiques défavorables, une pénurie ou une hausse conséquente du prix du kérosène.

Conditions générales de transport : désigne ces Conditions générales de transport des Passagers et des Bagages ou, le cas échéant, celles de la Compagnie aérienne prenant en charge le transport.

Itinéraire et reçu : désigne un document ou des documents délivrés sur papier, par fax, par e-mail ou envoyés par des moyens électroniques à des Passagers voyageant avec des Billets électroniques ou des Permis de voyager. Ce ou ces documents précisent le nom du passager, fournissent des informations sur le Vol et font foi de reçu.

OpenSkies : désigne la compagnie OpenSkies, dont le siège social se situe au 3 rue Le Corbusier – 94150 Rungis, France, inscrite au registre du commerce d'Evry sous le numéro 490 887 254.

Passagers : désigne toute personne disposant d'un Billet présenté ou devant être présenté dans un avion, à l'exception des membres de l'équipage ou, concernant le remboursement du prix d'un Billet, la personne ayant acheté le Billet.

Coupon de passager : désigne la partie de votre Billet marquée comme telle et devant être conservée par le Passager.

Droit de tirage spécial (DTS) : désigne un droit de tirage spécial tel que défini par le Fonds monétaire international.

Tarif : désigne les tarifs publiés par la Compagnie aérienne, qui ont été déposés, si besoin, auprès des autorités compétentes.

Billet : désigne un document valable appelé « Billet du passager et bulletin de consigne », présenté sous forme de Billet électronique ou de Permis de voyager, confirmé par la réservation effectuée par le Passager, émis par le Passager ou par la Compagnie aérienne ou un Agent agréé et autorisant le Passager à être transporté par la Compagnie aérienne.

Passager en transit : désigne un Passager arrivant dans un aéroport pour une correspondance vers un autre pays :

- sur le même Vol depuis cet aéroport ;
- sur un Vol de correspondance depuis cet aéroport ;
- sur un Vol de correspondance depuis un autre aéroport ;
- sur un autre Vol qui continue sur le même itinéraire à partir de cet aéroport.
- Période de validité : désigne la période durant laquelle le Billet est valable pour voyager.

ARTICLE 2. PORTÉE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT

2.1 Provisions générales

Sauf dispositions contraires, ces Conditions générales de transport s'appliqueront à tous les Vols, ou à une partie des Vols, pour lesquels le Code AITA de la Compagnie aérienne est défini dans le champ « Compagnie aérienne » du Billet ou du Coupon et à tout autre cas où la Compagnie aérienne est légalement responsable envers le Passager conformément au contrat de transport qui lie la Compagnie aérienne et le Passager.

2.2 Partages de code

Certains vols et services aériens OpenSkies peuvent être soumis à des accords de partage de code (« Partage de code ») avec d'autres compagnies aériennes. Dans ce cas, le Passager devra être informé de l'identité de la Compagnie aérienne opérant le vol au moment de la réservation ou au plus tard lors de l'enregistrement.

Ces Conditions générales de transport s'appliquent en cas de transport dans le cadre d'un « Accord de partage de code ».

2.3 Différences entre ces Conditions générales de transport et les Tarifs ou la loi et la réglementation en vigueur

Ces Conditions générales de transport ne sont pas applicables si elles ne respectent pas la réglementation en vigueur ou les Tarifs ayant été déposés, auquel cas cette réglementation ou ces Tarifs prévaudront.

2.4 Différences entre ces Conditions générales de transport et le Règlement de la Compagnie aérienne

Si ces Conditions générales de transport et le Règlement de la Compagnie aérienne diffèrent, ces Conditions générales de transport prévaudront.

2.5 Validité de ces Conditions générales de transport

Si une ou plusieurs conditions des présentes Conditions générales de transport deviennent invalides, les autres conditions des présentes Conditions générales de transport restent valides.

ARTICLE 3. BILLETS

3.1 Provisions générales

- a) Les Billets sont émis au nom du Passager. Seuls les Passagers dont le nom est mentionné sur le Billet peuvent être transportés. L'identité du détenteur du Billet pourra être vérifiée à tout moment à partir de l'instant où le Passager reçoit sa carte d'embarquement.
- b) Sauf disposition contraire, le bénéficiaire d'un Billet, tel qu'il est identifié sur le billet, n'est pas autorisé à attribuer ou à vendre son Billet.
- c) Les billets vendus par la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé à des tarifs réduits peuvent ne pas être remboursables, en partie ou en totalité, selon le cas. Le Passager doit sélectionner les Tarifs correspondant le mieux à ses attentes et prendre toutes les dispositions nécessaires pour s'assurer qu'une police d'assurance appropriée le couvre au cas où il annulerait son voyage, la Compagnie aérienne déclinant toute responsabilité.
- d) Le Billet est et reste à tout moment la propriété de la Compagnie aérienne. Le bénéficiaire du Billet doit s'assurer que ce dernier n'est ni perdu, ni volé.
- e) Si le Passager ne présente pas de Billet électronique ou de Permis de voyager, il ne sera pas autorisé à voyager sur un Vol. Seront toutefois autorisés à voyager les Passagers présentant un Billet comprenant toutes les informations suivantes :
 - le Coupon de vol pour ce Vol,
 - tout autre Coupon de vol non utilisé, et
 - le Coupon de passager.

Les porteurs de Billets abîmés, endommagés, modifiés ou altérés ne seront pas autorisés à voyager. Toutefois, les détenteurs de Billets dûment modifiés par la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé seront autorisés à voyager, conformément aux conditions indiquées sur le Billet modifié.

3.2 Utilisation de Coupons de vol dans le bon ordre et modifications de l'itinéraire

- (a) Le Billet est uniquement valable pour le transport qu'il indique, du lieu de départ au lieu de destination finale, en passant par toute Escale préalablement convenue. Le prix payé par le Passager se base sur le Tarif de la Compagnie aérienne pour le transport indiqué sur le Billet.
- (b) Le Billet est valable si le Passager utilise tous les Coupons dans l'ordre défini sur le Billet.
- (c) Toute modification du Billet devra être validée par la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé et conforme aux conditions et Tarifs définis par la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé.
Si certaines modifications ne donnent pas lieu à un changement de prix, d'autres, telles que la modification du lieu de départ (ex. : parce que le Passager n'a pas utilisé le premier Coupon) ou de la destination du voyage, peuvent donner lieu à des changements du Tarif applicable. Plusieurs Tarifs sont valables uniquement pour voyager aux dates et sur les vols indiqués sur le Billet, et peuvent n'être modifiables que moyennant paiement de frais supplémentaires. Il appartient au Passager de demander à la Compagnie aérienne des informations sur les conditions de modification de son Billet.
- (d) Si le Passager a besoin de modifier son Billet en raison d'événements imprévisibles et incontournables l'empêchant de voyager à la date prévue, il doit contacter la Compagnie aérienne au plus vite. Cette dernière fera tout son possible pour le transporter vers sa prochaine Escale intermédiaire ou jusqu'à sa destination finale, dans la limite des sièges disponibles dans la même classe de prix, sans modifier le Tarif.
- (e) Si le Passager modifie les conditions de son transport sans le consentement de la Compagnie aérienne ou de l'Agent agréé et si la Compagnie aérienne et/ou l'Agent agréé accepte de le transporter conformément aux conditions modifiées, le prix applicable sera recalculé. La Compagnie aérienne pourra donc refuser le Passager susmentionné. Cependant, dans le cas où la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé accepte de transporter le Passager, elle/il recalculera le prix du transport concerné. Afin d'avoir le droit d'être transporté, le Passager devra, selon le cas, payer la différence (entre le prix déjà payé par le Passager et le prix révisé applicable au transport modifié).
- (f) La Compagnie aérienne acceptera tout Coupon de vol du Billet pour assurer le transport dans la classe de service, à la date et sur le Vol pour lequel le Passager dispose d'une réservation, sauf si le Passager ne respecte pas les exigences d'enregistrement et d'embarquement définies dans ces Conditions générales de transport ou si la Compagnie aérienne n'exerce pas son droit de refus de transport conformément aux Conditions générales de transport.
- (g) Si la Compagnie aérienne émet un billet sans indication de réservation, le Passager peut effectuer une réservation ultérieurement. Toutefois, cette possibilité dépendra

du Tarif applicable à la date ultérieure et de la disponibilité des sièges sur le Vol sélectionné par le Passager.

- (h) L'annulation par le Passager de sa réservation de Vol avant l'Heure limite d'enregistrement n'entraînera pas nécessairement une annulation de son Billet de retour, ni de ceux réservés pour le reste du trajet.
- (i) Si le Passager n'annule pas sa réservation de Vol avant l'Heure limite d'enregistrement et ne se présente pas à l'embarquement, la Compagnie aérienne pourra décider d'annuler son Billet de retour et/ou ses réservations de correspondance.

3.3 Droits du Passager en cas de Force majeure

La totalité ou une partie du prix du Billet peut ne pas être remboursable si le voyage n'a pas lieu pour cas de Force majeure. Dans ce cas, la Compagnie aérienne accordera au Client un crédit pour la partie non-remboursable du billet, si les conditions suivantes sont toutes satisfaites :

- le Client dispose d'un Billet qui n'a pas du tout été utilisé ;
- le Client a rapidement informé la Compagnie aérienne des événements liés au Cas de force majeur, et
- le Client a présenté à la Compagnie aérienne une preuve des événements susmentionnés.
- Le crédit pourra être utilisé pour un voyage ultérieur avec la Compagnie aérienne, pour le Passager et toute autre personne de son choix.

La Compagnie aérienne se réserve le droit de facturer des frais de dossier dont le montant sera déduit du crédit.

ARTICLE 4. PRIX DU BILLET, SUPPLÉMENTS, TAXES, FRAIS ET CHARGES ET DEVISE

4.1 Prix du billet et suppléments

- (a) Sauf disposition contraire, le prix du Billet couvre le transport de l'aéroport d'origine à l'aéroport de destination et n'inclut pas d'autre service.
Le prix du Billet n'inclut pas le transport terrestre entre un aéroport et un autre, ou entre un aéroport et une gare centrale.
- (b) Le prix du Billet est fixé par la Compagnie aérienne conformément aux Tarifs applicables à la date d'émission du Billet. Le prix devra être fixé pour les trajets à des dates spécifiques et pour l'itinéraire mentionné sur le Billet.
- (c) Toute modification d'itinéraire ou de date pourra entraîner une modification du Tarif appliqué au Passager.

4.2 Taxes, frais et charges

- (a) La Compagnie aérienne peut facturer tout supplément au prix du Billet applicable à la date à laquelle celle-ci émet le Billet. Ces suppléments peuvent découler des redevances imposées par le transporteur aérien ou de surtaxes de carburant, le cas échéant.
- (b) Le Passager devra payer, outre le Tarif appliqué, les taxes, frais et charges légalement exigés par les gouvernements, autres autorités, responsables et opérateurs d'aéroports.
- (c) Le Passager est informé, lors de l'achat du Billet, des taxes, frais ou charges non incluses dans le tarif et ceux-ci peuvent, dans la plupart des cas, être indiqués séparément sur le Billet.
- (d) Les taxes, frais ou charges changent constamment et peuvent être créés, imposés ou modifiés après la date d'émission du Billet. Dans le cas où des taxes, frais ou charges sont créés, imposés ou modifiés après l'émission du Billet, le Passager devra payer le montant de ces taxes, frais ou charges.
- (e) De même, si les taxes, frais ou charges payés par le Passager en supplément du Tarif appliqué à la date d'émission du Billet sont supprimés ou diminués, le Passager pourra, sur demande de sa part, être remboursé.
- (f) Si le Passager n'utilise pas son Billet, il pourra demander un remboursement des taxes, frais ou charges qu'il a payés, après déduction des frais de dossier.

4.3 Devise

- (a) Le prix du Billet et les taxes, frais, charges et suppléments seront payés dans la devise indiquée à la date d'achat du Billet par la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé uniquement, sauf en cas d'accord alternatif écrit et explicite de la Compagnie aérienne ou de l'Agent agréé.
- (b) Si le remboursement est dû, conformément aux Conditions générales de transport, la Compagnie aérienne remboursera le prix du Billet et, selon le cas, le prix et les taxes, frais, charges, et suppléments en employant la même méthode et la même devise que celles utilisées pour l'achat du Billet.

ARTICLE 5. RÉSERVATIONS

5.1 Provisions générales

- (a) La Compagnie aérienne ou l'Agent agréé enregistrera la réservation dans le système informatique de la Compagnie aérienne. Sur demande du Passager, la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé délivrera au Passager une confirmation de réservation écrite.

- (b) Certains Tarifs incluent des conditions limitant ou excluant le droit du Passager de modifier ou d'annuler les réservations.
- (c) La Compagnie aérienne ou l'Agent agréé peut facturer au Passager des frais supplémentaires de transport ou d'agence pour l'émission ou la modification de son Billet ou pour d'autres services de réservation, conformément aux Tarifs applicables à la date de cette émission ou modification.

5.2 Limites de temps pour le paiement du prix du Billet

Si le Passager n'a pas payé le prix du Billet, les suppléments, taxes, frais ou charges applicables au plus tard à la date fixée par la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé, ces derniers peuvent décider d'annuler la réservation, sans que cela ne l'empêche de percevoir les frais appropriés.

5.3 Informations personnelles

- (a) La Compagnie aérienne et ses affiliés, les Agents agréés et tout autre entreprise impliquée dans le processus des services de réservation, de paiement, de transport ou d'installation, ainsi que des services en rapport, ou les entreprises de traitement des données, peuvent utiliser, à des fins non commerciales, des informations personnelles collectées au cours de la réservation, y compris des informations liées à l'historique d'achat et aux façons dont la personne concernée utilise les services et l'installation de la Compagnie aérienne.
- (b) Sous réserve du consentement préalable de la personne concernée, ces informations personnelles peuvent être utilisées à des fins commerciales.
- (c) Les autorités, et en particulier les autorités de prévention et de répression, peuvent réclamer lesdites informations. La Compagnie aérienne et l'Agent agréé ne peuvent pas refuser de les communiquer.
- (d) Les données personnelles de la personne concernée peuvent être envoyées en dehors de l'Espace économique européen, selon la situation.
- (e) Les personnes concernées ont le droit de consulter, de modifier et de rectifier les données personnelles collectées, conservées et transmises, si celles-ci sont erronées ou incomplètes. Ils peuvent faire valoir ce droit en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

OpenSkies
3 rue Le Corbusier
CS 50046
94528 Rungis Cedex 1
France

5.4 Passagers exigeant des dispositions particulières

- (a) Au moment de la réservation, le Passager peut demander à la Compagnie aérienne ou à l'Agent agréé de fournir une assistance spéciale. La Compagnie aérienne ou l'Agent agréé déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre à la demande du Passager. La Compagnie aérienne peut décider à l'embarquement et/ou lors d'une correspondance de refuser le transport d'un Passager ou de ses Bagages, si le Passager demande, lors de la réservation ou de l'embarquement, une assistance spéciale qui n'a pas été demandée au moment de la réservation du voyage.
- (b) La Compagnie aérienne peut décider lors de l'embarquement et/ou d'une correspondance de refuser le transport d'un Passager ou de ses Bagages, si le Passager est un enfant non accompagné, une femme enceinte ou un Passager malade et si les mesures raisonnables requises à son transport n'ont pas été prises avant l'enregistrement.
- (c) Dans les situations présentées aux paragraphes a et b, la Compagnie aérienne pourra annuler la réservation du Passager et mettre fin au Contrat de transport sans être tenu de rembourser le prix du Billet. Le Passager pourra se voir refuser l'embarquement et assumera tous les coûts pouvant en découler.

5.5 Placement

La Compagnie aérienne peut modifier le placement des Passagers à tout moment, même après l'embarquement à bord de l'avion, si nécessaire, et notamment pour des raisons opérationnelles ou de sécurité.

ARTICLE 6. ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT

6.1 Heures limites d'enregistrement

- (a) Les heures limites d'enregistrement varient selon l'aéroport. Les informations relatives à ces Heures limites d'enregistrement doivent être connues du Passager, qui doit les respecter. Si le trajet du Passager inclut des correspondances, le Passager doit se renseigner sur les Heures limites d'enregistrement auprès des compagnies aériennes concernées.
- (b) Le Passager doit s'être enregistré et avoir reçu sa carte d'embarquement pour le Vol à l'Heure limite d'enregistrement au plus tard. Dans le cas contraire, la Compagnie aérienne pourra décider d'annuler la réservation du Passager et de ne pas le transporter.

6.2 Heures limites d'embarquement

Le Passager doit se présenter en porte d'embarquement au plus tard à l'heure indiquée lors de son enregistrement. Dans le cas contraire, la Compagnie aérienne pourra décider d'annuler la réservation du Passager et de ne pas le transporter.

6.3 Non-respect des heures limites

La Compagnie aérienne ne sera en aucun cas responsable si le Passager ne respecte pas les heures limites définies aux paragraphes 6.1 et 6.2. La Compagnie aérienne décline toute responsabilité, en particulier, concernant les pertes directes ou indirectes, les Dommages ou les dépenses encourus si le passager n'a pas respecté ces heures limites.

ARTICLE 7. DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT ET D'INTERDIRE DE VOL

7.1 Refus de transport

La Compagnie aérienne peut décider, lors de tout embarquement et/ou toute correspondance, de refuser le transport d'un Passager et/ou de ses Bagages, notamment si l'un ou plusieurs de ces événements surviennent ou si la Compagnie aérienne pense raisonnablement qu'ils peuvent survenir :

- Si l'état physique ou mental du Passager, ou son comportement représentent un danger ou un risque pour lui-même ou pour les autres Passagers, ou si ses Bagages sont susceptibles de mettre en danger la sécurité dans l'avion, le transport des autres Passagers, la sécurité et la santé de toute personne présente dans l'avion ou la sécurité des biens transportés ;
- Si le Passager a utilisé la menace, des termes injurieux ou insultants envers le personnel au sol ou d'autres Passagers, ou envers un membre de l'équipage de l'avion ;
- Si le Passager s'est comporté de façon menaçante, grossière, insultante ou agitée envers un membre du personnel au sol ou un membre de l'équipage de l'avion ;
- Si le Passager a délibérément dérangé un membre de l'équipage de l'avion dans l'exercice de ses fonctions ;
- Si le Passager est ivre ou sous l'influence de l'alcool ou de drogues ;
- Si le Passager est en possession de drogues illicites, ou s'il est soupçonné d'en détenir ;
- Si le Passager a refusé de se laisser contrôler par la sécurité, ou a refusé le contrôle de ses Bagages et, plus généralement, si le Passager a refusé de respecter les instructions de santé et de sécurité dictées par le personnel au sol ou l'équipage de l'avion de la Compagnie aérienne ;
- Si le Passager a mis en danger la sécurité de l'avion ou d'une personne ;
- Si le Passager a lancé une fausse alerte à la bombe ou d'autres menaces de sécurité ;
- Si le Passager a commis un délit au cours des processus d'enregistrement ou d'embarquement ou à bord de l'avion ;
- Si le Passager a tenté d'entrer dans un pays pour lequel ses documents de voyage ne sont pas valides ;
- Si les autorités migratoires du pays vers lequel le Passager voyage, ou d'un pays dans lequel il doit faire Escale, ont rapporté à la Compagnie aérienne, oralement ou par écrit, avoir pris la décision de ne pas autoriser le Passager à entrer dans le pays, même si celui-ci a, ou semble avoir, des documents de voyage valides ;
- Si le Passager détruit ses documents de voyage au cours du Vol ;

- Si le Passager a refusé que la Compagnie aérienne photocopie ses documents de voyage ;
- Si le Passager a refusé de donner ses documents de voyage à un membre de l'équipage de l'avion, lorsque ce membre le lui a demandé ;
- Si le Passager a demandé aux autorités gouvernementales compétentes l'autorisation d'entrer dans un pays dans lequel le Passager a atterri en tant que passager en transit ;
- Si le transport du Passager représenterait une infraction de la législation, des réglementations du gouvernement ou de décisions de justice ;
- Si le Passager a refusé ou n'a pas transmis à la Compagnie aérienne les informations le concernant réclamées par une autorité gouvernementale, y compris les informations le concernant réclamées avant son Vol ;
- Si le Passager n'a pas présenté un billet valide ;
- Si le Passager n'a pas payé le prix du Billet ou tous suppléments, taxes, frais ou charges applicables au Vol ;
- Si, plus généralement, le Passager ne respecte pas les réglementations ou exigences contractuelles l'autorisant à voyager.

7.2 Droit de refuser de transporter un Passager lorsqu'une Compagnie aérienne lui a interdit de voyager sur les Vols de son réseau

- (a) Lorsque les événements l'exigent, la Compagnie aérienne peut décider d'exclure un passager, pour une durée déterminée ou indéterminée, du transport sur son réseau aérien. La Compagnie aérienne notifiera le Passager de sa décision par écrit.
- (b) La Compagnie aérienne pourra refuser de transporter un Passager ou les Bagages d'un Passager, si la Compagnie aérienne a fourni au Passager une notification d'interdiction de transport, si le Passager a acheté son Billet durant l'application de l'interdiction.

ARTICLE 8. BAGAGES

8.1 Franchise de bagages

Le Passager est autorisé à voyager avec certains Bagages gratuitement (en nombre et en poids).

La franchise de bagages sera mentionnée sur le Billet, ou s'il s'agit d'un Billet électronique ou d'un Permis de voyager, sur l'itinéraire et le reçu délivrés. Cela dépendra de la Compagnie aérienne.

8.2 Excédent de bagages

- (a) Si les dimensions et le poids des Bagages enregistrés dépassent la franchise de bagages autorisés par la Compagnie aérienne, le Passager devra s'acquitter d'un supplément. Les informations relatives aux montants et conditions de paiement de

ce supplément sont rendues disponibles par la Compagnie aérienne ou les Agents agréés.

- (b) Dans tous les cas, les Bagages ne doivent pas excéder un poids discrétionnaire maximum déterminé par la Compagnie aérienne, en particulier pour des questions de sécurité. Les informations relatives à ce qui précède sont rendues disponibles par la Compagnie aérienne ou les Agents agréés.

8.3 Articles dont le transport est interdit

Le transport des articles suivants dans les Bagages (qu'il s'agisse de Bagages enregistrés ou de Bagages cabine) est interdit :

- Les objets dont le transport est interdit par les réglementations en vigueur dans le pays de départ, d'arrivée, dans tout pays de transit prévu ou dans tout pays survolé ;
- Les articles dont le transport est interdit par ces Conditions générales de transport, les conditions contractuelles ou les réglementations applicables à la Compagnie aérienne ;
- Les articles susceptibles de mettre en danger l'avion ou les personnes et les biens à bord de l'avion. Ceci comprend les articles répertoriés dans les instructions techniques de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour le transport aérien des marchandises dangereuses et les réglementations sur les marchandises dangereuses de l'International Air Transport Association (IATA) ;
- Les articles que la Compagnie aérienne a des raisons de considérer comme inappropriés au transport car jugés dangereux, peu sûrs, trop lourds, trop grands, fragiles ou périssables, ou en raison de leur forme ou leur caractère (pour décider si des articles sont adaptés au transport, la Compagnie aérienne tiendra compte du type d'avion utilisé).

8.4 Armes à feu

- (a) Le transport d'armes à feu et de munitions est couvert par les instructions techniques de l'OACI et les réglementations de l'IATA susmentionnées.
- (b) Le transport d'armes à feu et de munitions, autres que des armes ou munitions de tir sportif, est interdit. Toutefois, si la loi et les règlements applicables au transport le permettent, la Compagnie aérienne peut accepter de transporter des armes à feu et des munitions autres que des armes et munitions de tir sportif. Dans le cas susmentionné, le Passager devra disposer de l'autorisation expresse, écrite et préalable de la Compagnie aérienne l'autorisant à transporter des armes à feu et des munitions autres que des armes et munitions de tir sportif. Dans le cas susmentionné, la Compagnie aérienne pourra facturer des frais de gestion pour accepter les armes à feu et les munitions. En outre, la Compagnie aérienne pourra appliquer des frais d'excédent de bagages à ces armes à feu et munitions dont le transport est autorisé.

- (c) Dans certains cas, le transport d'armes à feu et de munitions destinées à la chasse ou à des fins sportives pourra être autorisé. Le Passager devra disposer de l'autorisation expresse, écrite et préalable de la Compagnie aérienne l'autorisant à transporter des armes à feu et des munitions destinées à la chasse ou à des fins sportives. Dans le cas susmentionné, la Compagnie aérienne pourra facturer des frais de gestion pour accepter les armes à feu et les munitions. En outre, la Compagnie aérienne pourra appliquer des frais d'excédent de bagages à ces armes à feu et munitions dont le transport est autorisé.
- (d) Toutes les armes à feu et les munitions transportées en tant que Bagages enregistrés doivent être déchargées, leur cran de sécurité doit être enclenché et doivent être correctement emballées.
- (e) Toutes les armes à feu et les munitions doivent être transportées en tant que Bagages enregistrés et ne doivent en aucun cas être transportées dans la cabine de l'avion.
- (f) Le Passager devra détenir tous les documents requis par la loi et les réglementations applicables audit transport et par ces Conditions générales de transport relatives à la possession et au transport d'armes à feu et de munitions. Dans le cas contraire, la Compagnie aérienne pourra décider de refuser ces armes à feu et munitions. La Compagnie aérienne se réserve le droit discrétionnaire, quelle que soit la situation, de refuser le transport d'armes à feu et de munitions.

8.5 Articles dangereux

- (a) Il est interdit de transporter dans la cabine de l'avion tout objet susceptible, selon la Compagnie aérienne, d'affecter la sécurité de l'avion, de toute personne ou des biens à son bord.
- (b) Les armes, armes à feu anciennes, sous forme de jouets ou les répliques d'armes sont interdites dans la cabine de l'avion.
- (c) Les épées, couteaux, arcs, flèches, armes ou articles similaires sont interdits dans la cabine de l'avion.
- (d) Si le Passager se présente à l'embarquement avec des Bagages cabine interdits par l'article 8, la Compagnie aérienne pourra autoriser ces objets en tant que Bagages enregistrés ou refuser leur transport.

8.6 Articles fragiles ou périssables

Les Bagages enregistrés ne doivent pas contenir d'articles fragiles ou périssables, ni d'articles de grande valeur, par exemple et en particulier :

- de l'argent ;
- des bijoux ;

- des métaux précieux ;
- des ordinateurs ;
- des appareils électroniques personnels ;
- des titres d'actions, des obligations et d'autres documents de valeur ;
- des documents professionnels ou commerciaux ; ou
- des passeports et d'autres documents d'identification.

8.7 Droit de refuser le transport de Bagages enregistrés qui ne sont pas correctement et solidement faits

La Compagnie aérienne refusera de transporter des Bagages enregistrés si elle pense que ces Bagages ne sont pas correctement et solidement faits en utilisant des contenants adaptés.

8.8 Droit de fouiller, contrôler et passer aux rayons X les Passagers et les Bagages

- (a) Pour des raisons de sûreté et de sécurité, la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé pourra demander au Passager d'accepter d'être fouillé ou contrôlé, et/ou d'accepter que ses Bagages soient fouillés, contrôlés et passés aux rayons X.
- (b) La Compagnie aérienne ou l'Agent agréé essaiera de fouiller, contrôler ou passer aux rayons X les Bagages du Passager en sa présence. Cependant, si le Passager n'est pas disponible, ses Bagages pourront être fouillés, contrôlés et passés aux rayons X en son absence.
- (c) Si le Passager n'autorise pas la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé à réaliser les fouilles, contrôles et rayons X de sécurité nécessaires, la Compagnie aérienne refusera de transporter le Passager et ses Bagages.
- (d) Si, suite à une fouille, un contrôle ou un passage aux rayons X, le Passager subit des Dommages, ou si une fouille, un contrôle ou un passage aux rayons X endommage ses Bagages, la Compagnie aérienne ne saura être tenue responsable des Dommages, sauf si les Dommages sont exclusivement et directement dus à la négligence ou à une faute de la Compagnie aérienne ou de l'Agent agréé.

8.9 Bagages enregistrés

- (a) Le Passager doit étiqueter chacun de ses Bagages enregistrés avec son nom et son adresse complets.
- (b) Lorsque le Passager enregistre ses Bagages, la Compagnie aérienne lui remet une Étiquette d'identification de bagage pour chaque pièce.
- (c) La Compagnie aérienne pourra décider de transporter les Bagages enregistrés du même Passager sur différents vols pour des raisons de sûreté, de sécurité ou opérationnelles. Dans ce cas, la Compagnie aérienne remettra les Bagages

transportés sur un autre Vol au Passager, sauf si la loi en vigueur exige la présence du Passager lors du passage à la douane.

8.10 Bagages cabine

- (a) La Compagnie aérienne détermine à sa discrétion les dimensions et poids maximums des Bagages cabine.
Dans tous les cas, ces Bagages devront tenir sous le siège devant le Passager ou dans un compartiment à Bagages fermé dans la cabine de l'avion.
- (b) Si les Bagages cabine ne respectent pas les conditions définies dans l'article 8.10.a ou les conditions de dimensions et de poids déterminées par la Compagnie aérienne, le Passager devra immédiatement enregistrer ces Bagages.
- (c) Si l'un des Bagages excède les dimensions ou le poids maximums déterminés pour les Bagages cabine mais ne peut pas être transporté en tant que Bagage enregistré, la Compagnie aérienne pourra autoriser le Passager à le transporter dans la cabine de l'avion si toutes les conditions suivantes sont remplies :
- Le passager informe la Compagnie aérienne, avant de s'enregistrer, qu'il souhaite transporter ce Bagage dans la cabine de l'avion ;
 - La Compagnie aérienne l'autorise, avant l'enregistrement, à transporter le Bagage dans la cabine de l'avion ; et
 - Le Passager a payé le supplément appliqué à ce service, conformément aux Tarifs applicables à la date de déclaration.

8.11 Collecte et livraison des Bagages enregistrés transportés en soute

- (a) Conformément aux conditions de l'article 8, le Passager doit récupérer ses Bagages enregistrés au plus vite une fois que la Compagnie aérienne les met à sa disposition, sur le lieu de destination ou à l'Escale. Dans le cas contraire, la Compagnie aérienne pourra facturer des frais de stockage au Passager. Si le passager ne réclame pas ses Bagages enregistrés dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle ils ont été mis à sa disposition, ils pourront être détruits, sans que la Compagnie aérienne ne soit tenue responsable envers le Passager.
- (b) Seul le passager disposant de l'Étiquette d'identification de bagage et, s'il a été émis, du Bulletin de consigne, pourra réclamer un Bagage enregistré.
- (c) Si une personne réclamant des Bagages enregistrés ne peut fournir l'Étiquette d'identification de bagage alors que celle-ci a été émise lors de l'enregistrement, la Compagnie aérienne ne remettra les Bagages que si la personne peut prouver qu'elle en est propriétaire.

8.12 Animaux

- (a) Le transport des animaux est interdit sur certains vols. Lorsque le transport d'animaux est autorisé, celui-ci est soumis au consentement écrit préalable et explicite de la Compagnie aérienne au moment de la Réservation.
- (b) Selon la destination, le transport de ces animaux peut être soumis à des conditions, en particulier concernant les contrôles sanitaires. Le Passager doit se renseigner auprès de la Compagnie aérienne ou des autorités compétentes.
- (c) S'il est accepté en tant que Bagage, l'animal et son contenant ne seront pas inclus dans la franchise de Bagages, mais seront comptabilisés comme excédent de Bagages, pour lequel le Passager sera facturé conformément au Tarif applicable.
- (d) Lorsque le transport d'animaux est autorisé par la Compagnie aérienne, il sera autorisé sous réserve que toutes les conditions suivantes soient remplies :
- Les chiens d'assistance accompagnant les Passagers à mobilité réduite peuvent monter dans la cabine de l'avion si les lois en vigueur l'autorisent et si les dispositions nécessaires ont été prises dans les aéroports concernés, notamment aux points de transit.
 - Les chiens d'assistance accompagnant des Passagers à mobilité réduite seront transportés gratuitement.
 - Les chiens d'assistance ne pouvant pas voyager dans la cabine de l'avion, ainsi que les chiens et les chats domestiques voyageront en tant que Bagages enregistrés ou marchandises, conformément à la politique de la Compagnie aérienne applicable au moment de la réservation.
 - Tous les autres animaux devront être transportés en tant que marchandises et le Passager devra garantir qu'ils voyagent dans des conteneurs appropriés, adéquats et sécurisés. Dans le cas contraire, la Compagnie aérienne pourra décider de ne pas transporter les animaux.
 - Le Passager devra détenir et présenter à la Compagnie aérienne, à l'enregistrement et à tout moment durant le transport, tous les certificats de santé et de vaccination, permis d'entrée, titres de transit, permis de sortie et autres documents requis pour les animaux. Dans le cas contraire, la Compagnie aérienne pourra refuser de transporter les animaux et le Passager devra rembourser à la Compagnie aérienne toute amende, toutes dépenses, tous frais, toute perte et toute dette payés par, ou imposés à la Compagnie aérienne en raison de l'absence de ces documents.
 - Il est de l'entière responsabilité du Passager de se procurer et de présenter tous les documents requis par les autorités des pays d'arrivée ou de transit. La Compagnie aérienne ne saura être tenue responsable d'aucun Dommage subi par le Passager découlant de la non-présentation des certificats de santé et de vaccination requis par la législation et les réglementations applicables à la possession, au transport et à la circulation des animaux, ou de tout permis d'entrée, de transit ou de sortie, ou de tout autre document requis relatif à l'animal du Passager.
 - À moins que le transport de l'animal ne soit couvert par les règles de responsabilité de la Convention, la Compagnie aérienne décline toute

responsabilité en cas de sa perte, maladie, blessure ou décès, sauf si la Compagnie aérienne est directement et exclusivement responsable de la perte, maladie, blessure ou mort de l'animal transporté.

ARTICLE 9. HORAIRES, RECOURS EN CAS DE RETARDS ET D'ANNULATIONS ET COMPENSATION POUR EMBARQUEMENT REFUSÉ

9.1 Horaires

- (a) Les heures de départ et d'arrivée, ainsi que les horaires de vol et le terminal de départ sont indiqués par la Compagnie aérienne sur le Billet ou dans l'Itinéraire et le Reçu fournis au Passager à des fins d'information et sont susceptibles d'être modifiés entre la date d'émission du Billet ou de l'Itinéraire et du Reçu et la date de voyage effective. Les heures de départ et d'arrivée, les horaires de vol et le terminal de départ peuvent être modifiés par la Compagnie aérienne sans avertissement préalable.
- (b) Les heures de départ et d'arrivée, ainsi que les horaires de vol indiqués sur les programmes de la Compagnie aérienne n'entrent pas dans le contrat qui lie le Passager à la Compagnie aérienne. Par conséquent, la Compagnie aérienne ne saura être tenue responsable, sauf mention du contraire dans la Convention, de tout dommage découlant, directement ou indirectement, de modifications des horaires de départ, d'arrivée ou de vol. Le Passager ne pourra, en aucune circonstance, demander aucune forme de compensation suite à ces modifications.
- (c) À l'exception d'actes ou d'omissions visant à causer des Dommages, la Compagnie aérienne ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'erreurs ou d'omissions présentes dans les programmes ou toute autre pièce d'information fournie par la Compagnie aérienne, ses employés, agents ou sous-traitants, concernant les horaires de départ et d'arrivée ou toute autre information sur les vols.
- (d) La Compagnie aérienne décline toute responsabilité quant aux vols de correspondance et déploiera tous les efforts possibles pour transporter le Passager et ses Bagages avec diligence (obligation de moyens).

9.2 Recours en cas de retards et d'annulations

- (a) La Compagnie aérienne pourra décider, en particulier pour éviter l'annulation ou le retard d'un vol, de transporter le Passager sur un vol différent, opéré par un autre avion et/ou par une autre compagnie aérienne.
- (b) La Compagnie aérienne s'engage à respecter les Conventions, la législation et les réglementations obligatoires applicables au transport du Passager concernant sa responsabilité dans le cadre des retards, annulations et embarquements refusés non justifiés par l'une des situations mentionnées aux articles 5, 6 et 7 de ces Conditions générales de transport. La Compagnie aérienne ne sera en aucun cas tenue responsable, et en particulier contractuellement, sauf si les Conventions, la

législation et les réglementations obligatoires applicables au transport du Passager l'exigent.

- (c) Plus particulièrement, en cas de vol annulé ou de vol retardé d'au moins cinq heures, ou si la Compagnie aérienne ne s'arrête pas à une Escale ou ne dessert pas la destination finale du Passager, ou si le Passager ne peut pas, par la faute, directe ou indirecte de la Compagnie aérienne, prendre un Vol de correspondance pour lequel il détient une confirmation de réservation, le Passager pourra choisir l'un des recours suivants :

ARTICLE 10. REMBOURSEMENTS DU PRIX DU BILLET ET DES SUPPLÉMENTS, TAXES, FRAIS ET CHARGES

10.1 Provisions générales

- (a) Le remboursement des Billets ne sera effectué que sous réserve de ces Conditions générales de transport ou de la réglementation imposée applicable.
- (b) Les remboursements de Billets ne sont effectués que par la Compagnie aérienne ayant émis le Billet, conformément au contrat de la Compagnie aérienne susmentionné et ne peuvent être effectués qu'après émission du Billet par la Compagnie aérienne ou l'Agent agréé et qu'une fois les remboursements autorisés par la Compagnie aérienne.
- (c) Sauf disposition contraire de la Compagnie aérienne, la Compagnie aérienne devra rembourser ou arranger le remboursement de la personne qui a réellement acheté le Billet, à condition que l'acheteur prouve son identité.
- (d) Si le Passager n'a utilisé aucune partie du Billet, le remboursement équivaldra aux taxes d'aéroport payées par le Passager.

ARTICLE 11. COMPORTEMENT À BORD DE L'AVION

11.1 Comportement dangereux

Si, alors que le Passager se trouve à bord de l'avion, la Compagnie aérienne a des raisons de penser que le Passager met ou a mis en danger, pour quelque raison que ce soit, la sûreté ou la sécurité du Vol, de l'avion ou de toute personne présente à bord, notamment l'équipage, la Compagnie aérienne prendra toutes les mesures de sécurité nécessaires, notamment la contrainte.

Après l'atterrissage, quel que soit le lieu, la Compagnie aérienne se réserve le droit de forcer le Passager ayant mis en danger, pour quelque raison que ce soit, la sûreté ou la sécurité du Vol, de l'avion ou de toute personne présente à bord, notamment l'équipage, à quitter l'avion et de refuser de transporter le Passager sur les secteurs restants du trajet indiqué sur son Billet.

Par ailleurs, la Compagnie aérienne se réserve le droit de rapporter l'incident survenu à bord de l'avion aux autorités compétentes, en vue de poursuivre le Passager en justice pour toute infraction pénale qu'il pourrait avoir commis.

Ce sera notamment le cas si le Passager a :

- Délibérément perturbé l'équipage dans l'exercice de ses fonctions ;
- Refusé d'obéir aux instructions de l'équipage concernant la sûreté ou la sécurité ;
- Refusé d'obéir aux signaux relatifs au port de la ceinture ou à l'interdiction de fumer ;
- Commis un délit ;
- Altéré son état physique ou mental en abusant de la boisson ou des drogues (légal ou non) ;
- Refusé d'obéir aux instructions de l'équipage concernant la boisson et les drogues ;
- Lancé une fausse alerte à la bombe ou d'autres menaces de sécurité ;
- Menacé, injurié ou insulté l'équipage ou d'autres Passagers ;
- Adopté un comportement menaçant, grossier, insultant ou agité envers un membre de l'équipage ou d'autres Passagers.

11.2 Coûts de déviation causés par un comportement inacceptable

Le Passager est responsable de tous Dommages directs ou indirects causés par son comportement. Plus particulièrement, si à cause de son comportement, la Compagnie aérienne dévie l'avion vers une destination non programmée, le Passager devra payer les coûts résultant de cette déviation.

La Compagnie aérienne se réserve le droit de poursuivre le Passager en justice pour des actions commises à bord de l'avion.

11.4 Utilisation d'appareils électroniques à bord de l'avion

Pour des raisons de sécurité, la Compagnie aérienne pourra décider de ne pas autoriser le Passager à utiliser des appareils électroniques à bord de l'avion, notamment, mais sans s'y limiter :

- Les téléphones portables ;
- Les ordinateurs portables ;
- Les dictaphones personnels ;
- Les radios personnelles ;
- Les lecteurs MP3, cassettes et CD ;
- Les jeux électroniques, ou
- Les dispositifs de transmission (ex. : les jouets téléguidés et les talkie-walkies).

ARTICLE 12. SERVICES FOURNIS PAR D'AUTRES ENTREPRISES

12.1

Si la Compagnie aérienne accepte, dans le cadre du contrat de transport, de fournir au Passager des services accessoires fournis par d'autres entreprises, elle ne sera en aucun cas responsable de ces services.

Ces services, pour lesquels la Compagnie aérienne a, le cas échéant, émis un Billet, une autorisation ou un bon, sont régis par les conditions générales des entreprises fournissant ces services.

12.2

La Compagnie aérienne pourra fournir en son nom des services de transport terrestre et maritime. Dans ce cas, les services fournis seront régis par les conditions générales applicables auxdits services, qui seront entièrement indépendantes de ces Conditions générales de transport. Ces conditions générales sont rendues disponibles par la Compagnie aérienne ou les Agents agréés.

ARTICLE 13. DOCUMENTS DE VOYAGE, CONDITIONS D'ENTRÉE, CONTRÔLES DOUANIERS ET CONTRÔLES DE SÉCURITÉ

13.1 Provisions générales

(a) Responsabilité et engagements du Passager

Le Passager devra être informé des conditions d'entrée en vigueur dans tous les pays où il se rend et, plus généralement, des lois, réglementations et règles de tous les pays de départ, d'arrivée ou de transit, ou survolés, et s'engage à les respecter.

Le Passager devra présenter à la Compagnie aérienne, avant son voyage, au moment de l'inscription et de l'embarquement et dans tout cas, à tout moment, tous les passeports, visas, certificats de santé et autres documents de voyages en cours de validité requis pour son voyage.

Lorsque les lois et réglementations l'exigent, le Passager devra être présent lors du contrôle de ses Bagages par les services de douane ou d'autres agents.

(b) La Compagnie aérienne ne sera en aucun cas tenue responsable si le Passager :

1. N'est pas en possession de l'ensemble des passeports, visas, certificats de santé et autres documents de voyage nécessaires pour son voyage ;
2. Est en possession de passeports, visas, certificats de santé ou autres documents abîmés ou non valides, ou
3. N'a pas respecté les lois, réglementations et règles en vigueur,
4. N'était pas présent lors de l'inspection de ses Bagages par les services de douane et qu'un Dommage a été subi durant le contrôle.

(c) La Compagnie aérienne se réserve le droit d'exiger du Passager l'autorisation de faire des copies et de les conserver, ou de conserver les originaux et les copies des passeports, visas, certificats de santé et autres documents de voyage, pour des raisons de sécurité, jusqu'à la fin du Vol.

13.2 Refus d'entrer dans un pays

(a) La Compagnie aérienne ne saura être tenue responsable en cas de refus, et de conséquences directes ou indirectes du refus des autorités et du gouvernement d'un pays de laisser le Passager pénétrer dans ce pays. Par conséquent, si le Passager n'est pas autorisé à pénétrer dans un pays, il devra payer :

- Toutes les amendes, pénalités ou charges imposées à la Compagnie aérienne par le gouvernement concerné et découlant de ce refus,
- Tous les frais de détention facturés à la Compagnie aérienne,
- Les frais de transport du Passager de retour vers son lieu de départ,
- Tous les autres frais payés, à payer ou acceptés d'être payés par la Compagnie aérienne aux autorités et/ou au gouvernement de ce pays.

(b) La Compagnie aérienne ne sera, en aucun cas, tenue de rembourser au Passager le Billet lui permettant d'entrer dans le pays dont l'entrée lui a été refusée.

13.3 Remboursement des amendes, coûts de détention et autres charges

Dans le cas où le Passager ne respecte pas la loi ou les réglementations, ou tout autre exigence de voyage du pays vers lequel il a voyagé ou s'il ne fournit pas les documents nécessaires requis par celui-ci, le Passager devra s'acquitter des amendes, pénalités, frais, charges ou coûts (ex. : comme les coûts de détention) payés par la Compagnie aérienne comme conséquence du non-respect de la loi, des réglementations ou des obligations.

La Compagnie aérienne se réserve le droit de déduire les montants payés pour les raisons évoquées ci-dessus de la valeur de toute partie non utilisée du Billet ou de l'argent du Passager en possession de la Compagnie aérienne.

13.4 Contrôles douaniers

Si la loi, les réglementations ou les règles l'exigent, le Passager devra être présent lors de l'inspection de ses Bagages par les services de douane ou d'autres représentants du gouvernement. La Compagnie aérienne ne sera pas responsable des Dommages directs ou indirects subis par le Passager et/ou ses Bagages durant l'inspection ou dus à l'absence du Passager.

13.5 Contrôles de sécurité

Le Passager devra autoriser les représentants du gouvernement ou les agents de l'aéroport, ou la Compagnie aérienne et ses Agents agréés, à réaliser des contrôles de sécurité sur le passager et/ou ses Bagages et s'engage à ne pas s'y opposer.

ARTICLE 14. RESPONSABILITÉ

14.1 Portée de la responsabilité

Ces Conditions générales de transport régissent la responsabilité d'OpenSkies.

La responsabilité de la compagnie aérienne est régie par les conditions de transport des partenaires en Partage de code d'OpenSkies. Les conditions générales de transport d'autres compagnies aériennes impliquées dans le trajet régissent la responsabilité de chacune de ces compagnies aériennes. Les conditions générales de transport peuvent définir des conditions et des limites de responsabilité plus restrictives que ces Conditions générales de transport.

14.2 Provisions générales

- (a) Cet article 14 définit les limites de la responsabilité d'OpenSkies. S'il contredit la Convention ou d'autres lois applicables, la Convention ou les autres lois applicables prévalent sur cet article 15, si leur application est impérative.
- (b) OpenSkies ne sera tenu responsable d'aucun Dommage si OpenSkies ou ses agents :
- Ont obéi aux lois ou règles et réglementations gouvernementales ; ou
 - Si le Passager n'a pas obéi aux lois ou règles et réglementations gouvernementales.
- (c) Sauf mention contraire dans les Conditions générales de transport, la responsabilité d'OpenSkies se limite aux Dommages et intérêts que le Passager est autorisé à percevoir pour les pertes et coûts prouvés, conformément à la Convention ou aux lois applicables.
- (d) Le contrat de transport qui lie OpenSkies et le Passager (comprenant les Conditions générales de transport) s'applique aux agents d'OpenSkies, ses employés et ses représentants, de la même manière qu'il s'applique à OpenSkies. Par conséquent, le montant total que le Passager pourra récupérer d'OpenSkies et de ses agents, employés et représentants ne dépassera pas le montant total de la responsabilité d'OpenSkies, le cas échéant.
- (e) Rien dans ces Conditions générales de transport n'annule l'exclusion ou la limitation de responsabilité à laquelle a droit OpenSkies dans le cadre de la Convention ou des lois applicables.
- (f) Rien dans ces Conditions générales de transport n'empêche OpenSkies d'exclure ou de limiter sa responsabilité en vertu de la Convention ou des lois en vigueur, ou d'abandonner tout recours disponible en vertu de la Convention ou des lois en vigueur, contre tout organisme public d'assurance sociale ou toute personne responsable de payer, ou qui a payé, une compensation pour le décès, la blessure ou tout autre dommage corporel subi par un Passager.

14.3 Responsabilité en cas de décès, de blessure ou de dommage corporel subi par les Passagers

- (a) OpenSkies sera responsable des Dommages subis par un Passager en cas de décès ou de blessure corporelle, si l'accident ayant causé les Dommages est survenu à bord

de l'avion sous son contrôle, ou durant l'embarquement ou l'atterrissage de cet avion, et sous réserve de toutes les limites de responsabilité.

- (b) La responsabilité d'OpenSkies en cas de décès, de blessure ou d'autre dommage corporel subi par le Passager comme conséquence d'un accident ne sera soumise à aucune limite financière. Le montant des Dommages et intérêts attribués couvrira uniquement la valeur réelle des Dommages subis, tels que déterminés par une résolution extrajudiciaire, un expert-arbitre ou les tribunaux compétents.
- (c) OpenSkies indemnifiera le Passager des sommes excédant celles versées au Passager par la sécurité sociale et les polices d'assurances auxquelles a souscrit le Passager et ce uniquement au titre des Dommages et intérêts.
- (d) Nonobstant les provisions de la clause 14.3 (a), si les Dommages sont dus, en totalité ou en partie, à la négligence, ou à une autre action ou omission imputable au Passager blessé ou décédé, ou à la personne réclamant une compensation, OpenSkies pourra être exonérée de la totalité ou d'une partie de sa responsabilité en vertu des lois applicables.
- (e) La responsabilité d'OpenSkies ne peut pas être limitée, entièrement ou en partie, si le décès, le handicap, la maladie ou le dommage corporel subi est imputable à la santé, la condition physique ou mentale du Passager préalable à l'embarquement à bord de l'avion ou à l'aggravation de cette condition.
- (f) Pour tout Dommage corporel excédant la somme de 100 000 SDR par Passager, celle-ci sera réduite si les Dommages ne sont pas dus à la négligence ou à tout autre acte fautif ou omission imputable à une faute d'OpenSkies, ses agents, ses représentants ou ses employés, ou si les Dommages découlent uniquement de la négligence, d'un acte fautif ou de l'omission d'un tiers.
- (g) OpenSkies se réserve le droit de recours et de subrogation contre des tiers.
- (h) En cas de décès ou de dommage corporel résultant d'un accident aérien conformément à la Convention, à la loi et aux réglementations applicables, la personne identifiée comme la personne naturelle autorisée à bénéficier d'une compensation recevra un paiement anticipé, afin de répondre aux besoins économiques immédiats éventuels sur une base proportionnelle au préjudice subi. Ce paiement anticipé ne sera pas inférieur à l'équivalent de 16 000 SDR par Passager en cas de décès. Sous réserve de la loi applicable, cette avance sera payée dans un délai maximum de 15 jours suivant l'identification de l'ayant droit et sera déduite du montant définitif de la compensation due au Passager décédé.
- (i) Un paiement anticipé ne constituera pas une reconnaissance de la responsabilité d'OpenSkies et le montant du paiement anticipé pourra être déduit du montant final payé par OpenSkies au titre de compensation, en fonction de sa responsabilité.

14.4 Responsabilité en cas de Dommages infligés à des Bagages

- (a) Si OpenSkies émet un Billet impliquant le transport par une autre Compagnie aérienne (portant un autre code AITA que LV) ou enregistre des Bagages destinés à être transportés par une autre compagnie aérienne (portant un autre code AITA que LV), OpenSkies considérera qu'elle agit uniquement en tant qu'agent de cette compagnie aérienne, qui sera la seule responsable de tout Dommage. Toutefois, concernant les Bagages enregistrés, le Passager dispose du droit de poursuivre la première ou la dernière Compagnie aérienne impliquée dans son trajet. OpenSkies ne sera en aucune façon responsable des Dommages infligés à des articles que le Passager a placés dans ses Bagages enregistrés et qui ne sont pas autorisés conformément aux Conditions générales de transport, ou à des armes à feu autorisées, si le Passager n'a pas respecté les lois et réglementations applicables et les Conditions générales de transport.
- (b) OpenSkies ne sera en aucun cas responsable des Dommages de toute forme infligés aux Bagages cabine ou à des articles placés par le Passager dans ses Bagages cabine.
- (c) La responsabilité d'OpenSkies n'excédera pas le montant des Dommages directs et/ou exclusifs prouvés et OpenSkies ne sera en aucun cas responsable des Dommages indirects, des Dommages ne découlant pas exclusivement de ses actions ou de toute forme de Dommage non compensatoire pour le tort subi.
- (d) La responsabilité d'OpenSkies en cas de Dommages infligés à des Bagages, y compris tous les Dommages causés par un retard, est limitée à 1 000 SDR, sauf si le Passager peut prouver que ce Dommage découle directement et exclusivement d'une action ou d'une omission attribuable à OpenSkies ou à ses agents :
- Commise dans l'intention de causer des Dommages, ou
 - Imprudemment et en sachant que ce Dommage surviendrait probablement, et si le Passager prouve que les employés ou agents d'OpenSkies responsables de cette action ou omission ont agi dans le cadre de leurs fonctions.
- (e) Si le Passager remplit une déclaration spéciale de grande valeur lors de l'enregistrement et paie les frais applicables, la responsabilité d'OpenSkies sera limitée à la valeur déclarée.
- (f) Sauf disposition contraire, OpenSkies décline toute responsabilité vis-à-vis des Dommages infligés aux Bagages à cause d'un retard.
- (g) OpenSkies ne sera responsable d'aucun Dommage causé par les Bagages du Passager. Le Passager est l'unique responsable de tout Dommage causé par ses Bagages à d'autres personnes ou biens, notamment ceux d'OpenSkies ou de ses agents.

14.5 Responsabilité en cas de Dommages subis par les Passagers causés par un retard

- (a) Seuls les Dommages directs et prouvés causés directement et/ou exclusivement par un retard pourront faire l'objet d'une demande d'indemnisation, à l'exception de toute forme de Dommages indirects, qui ne découlent pas exclusivement du retard,

ou de toute forme de Dommages non compensatoires pour le tort subi. Le Passager devra prouver que les Dommages sont directement et exclusivement dus au retard.

- (b) La responsabilité d'OpenSkies pour les Dommages causés par un retard à un Passager est limitée à 4 150 SDR.
- (c) OpenSkies ne sera responsable d'aucun Dommage causé au Passager par un retard si OpenSkies ou ses agents ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le Dommage ou s'il était impossible pour OpenSkies ou ses agents de prendre ces mesures.

ARTICLE 15. DÉLAI LIMITE DE DÉPÔT DES RÉCLAMATIONS CONCERNANT LES BAGAGES

15.1

La réception des Bagages, par le Passager ou par une personne détenant un Bulletin de consigne ou une Étiquette d'identification de bagage pour des Bagages enregistrés, ne donnant pas lieu à une plainte dans les limites de temps stipulées, constitue une preuve suffisante que les Bagages ont été remis en bon état et conformément aux Conditions générales de transport.

15.2

En cas de Dommages subis par des Bagages enregistrés, le Passager doit porter plainte par écrit à la découverte des Dommages, et au plus tard, dans un délai de sept jours à compter de la date à laquelle le Passager a reçu les Bagages enregistrés.

15.3

En cas de retard lors du transport des Bagages enregistrés, le Passager doit porter plainte par écrit auprès de la Compagnie aérienne dans un délai de 21 jours à compter de la date à laquelle les bagages lui ont été rendus.

15.4

Les poursuites en cas de dommages doivent être entreprises dans un délai de deux ans. Le Passager ou tout autre ayant droit n'aura pas droit à des Dommages-intérêts si la poursuite n'est pas entreprise dans un délai de deux ans, calculé à partir de :

- La date d'arrivée à destination ;
- La date à laquelle l'avion était censé arriver ; ou
- La date à laquelle le transport a pris fin.
- La méthode de calcul de ce délai de prescription sera déterminée par la législation du tribunal jugeant l'affaire.

ARTICLE 16. PASSAGERS AYANT DES BESOINS PARTICULIERS

16.1 Considérations générales et réservations

- (a) Tout Passager ayant des besoins particuliers requérant une assistance spéciale doit en informer la Compagnie aérienne lors de la réservation.

- (b) La Compagnie aérienne transportera le Passager selon les dispositions prises pour répondre à ses besoins particuliers. Même si le Passager n'informe pas la Compagnie aérienne, au moment de la réservation, de ses besoins particuliers, la Compagnie aérienne devra prendre toutes les mesures raisonnables pour répondre auxdits besoins. Dans ce cas, la Compagnie aérienne devra uniquement faire de son mieux et elle ne sera pas tenue responsable si elle ne parvient pas à satisfaire lesdits besoins.

16.2 Placement

Toutes les règles de placement mentionnées dans les Conditions générales de transport s'appliquent au placement des Passagers souffrant d'un handicap. En outre, si le Passager souffre d'un handicap lui imposant de bénéficier d'un siège cloisonné, tel qu'un handicap imposant au Passager d'être accompagné dans la cabine par un chien d'assistance, conformément aux Conditions générales de transport, et si le Passager handicapé réclame un siège cloisonné, celui-ci lui sera accordé uniquement s'il n'est pas déjà attribué à un autre Passager handicapé.

16.3 Voyager avec un accompagnateur

Si c'est essentiel pour la sécurité du Passager handicapé, ou si le Passager ne peut pas assurer sa propre évacuation de l'avion, ou encore, si le Passager handicapé n'est pas en mesure de comprendre les instructions de sécurité, la Compagnie aérienne peut lui attribuer un accompagnateur.

- (a) Les équipements d'assistance, comme les fauteuils roulants ou les cannes, sont transportés gratuitement et ne seront pas pris en compte dans l'évaluation de la Franchise de bagages.
- (b) Sur les vols où l'oxygène médical est autorisé, le Passager handicapé devra payer un supplément au prix du Billet pour le service d'oxygène médical. De plus, il sera demandé au Passager handicapé de voyager avec un accompagnateur.
- (c) La Compagnie aérienne se réserve le droit de refuser les Passagers devant voyager sur un brancard.

ARTICLE 17. NOTICES ET DATES LIMITES

Concernant l'envoi de notices, la Compagnie aérienne ne prendra pas en compte la date d'envoi desdites notices. Afin d'évaluer la validité d'un Billet, la Compagnie aérienne ne tiendra pas compte de la date d'émission, ni de la date du début du Vol.

ARTICLE 18. RUPTURE DE CONTRAT

Si le Passager ne respecte pas les provisions du contrat de transport, les Conditions générales de transport, les réglementations de la Compagnie aérienne et les lois et réglementations en vigueur, le contrat de transport sera rompu de plein droit sans

avertissement ni notification formelle préalable et les montants liés au Billet ayant déjà été perçus seront conservés par la Compagnie aérienne.

ARTICLE 19. LANGUE, LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Ces Conditions générales de transport sont rendues publiques en français. Une traduction en anglais est également disponible à des fins d'information du public. Toutefois, seule la version française de ces Conditions générales de transport sera juridiquement contraignante.

Si le Passager n'est pas un Client, ces Conditions générales de transport sont régies par le droit français, sous réserve de toute Convention ou de toutes règles applicables au conflit de juridictions.

Si le Passager n'est pas un Client, tout litige découlant des activités régies par ces Conditions générales de transport sera soumis au tribunal de Paris compétent, qui en aura la compétence exclusive.

La Compagnie aérienne s'engage à transporter le Passager vers la destination indiquée sur son Billet, sur un autre de ses services programmés et sur lequel une place est disponible dans la catégorie de service pour laquelle le tarif a été payé à la date la plus proche ou, à une date ultérieure de sa convenance. Dans ce cas, la Compagnie aérienne ne facturera aucun supplément et, si nécessaire, prolongera la validité du Billet.