

CONDITIONS DE TRANSPORT D' IBERIA

Aux fins du présent contrat, "billet" fait référence au "billet de passage et au bulletin de bagages", dont font partie les présentes conditions du contrat ainsi que les avertissements. "Billet électronique" fait référence à l'itinéraire/au reçu délivré par le transporteur contractuel ou en son nom, aux coupons électroniques et, le cas échéant, au document d'embarquement. "Transporteur contractuel" fait référence à tout transporteur aérien qui transporte ou s'engage à transporter le passager et ses bagages en vertu de ce contrat ou qui prête un tout autre service en rapport avec ledit transport aérien ; "Transporteur de fait" fait référence à tout autre transporteur qui effectue tout ou partie du transport conclu avec le transporteur contractuel et autorisé par celui-ci. "Convention de Montréal" fait référence à la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999. Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997, modifié par le Règlement (CE) N° 889/2002 du 13 mai 2002, concernant la responsabilité des compagnies aériennes communautaires pour le transport des passagers et de leurs bagages. "DEG" se réfère aux droits de tirage spéciaux selon la définition du Fonds Monétaire International.

Conditions du contrat

Le transport effectué en vertu du présent contrat, en matière de responsabilité du transporteur, est régi par la Convention de Montréal et par les dispositions du Règlement (CE) N° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997, modifié par le Règlement (CE) N° 889/2002 du 13 mai 2002, concernant la responsabilité des compagnies aériennes pour le transport des passagers et de leurs bagages.

Sauf contradiction avec ce qui précède, tout transport effectué et autres services prêtés par le transporteur, seront soumis:

1. Aux conditions figurant sur ce billet.
2. Au tarif appliqué et ses conditions.
3. Aux autres conditions de transport établies par le transporteur et les réglementations connexes qui font partie du présent contrat et qui peuvent être consultées auprès du transporteur.

Le nom du transporteur contractuel peut être abrégé sur le billet, à condition que le nom complet et son abréviation figurent dans les manuels, réglementations et horaires du transporteur ; l'adresse du transporteur contractuel est celle qui figure au dos du "billet de passage" ; les escales convenues sont les points indiqués sur le "billet de passage" ou qui figurent dans les horaires du transporteur en tant qu'escales prévues dans l'itinéraire du passager ; le transport à effectuer en vertu du présent contrat par plusieurs transporteurs successifs sera considéré comme une seule opération.

Le transporteur qui émet un billet pour les lignes d'un autre transporteur agit uniquement en tant qu'agent de celui-ci.

Toute limitation de responsabilité du transporteur contractuel s'appliquera à ses agents, employés et représentants de même que le transporteur de fait, ses commis et agents, en bénéficieront lorsqu'ils agiront dans l'exercice de leurs fonctions.

Les bagages enregistrés seront remis au porteur du bulletin de bagages. Dans le cas où des bagages enregistrés auraient été endommagés, le passager devra adresser sa réclamation par écrit au transporteur dans les sept (7) jours - et en cas de retard dans les vingt et un (21) jours - s'agissant de jours calendaires, à compter dans les deux cas de la date à laquelle les bagages ont été remis au passager.

Ce billet est valable pour le transport pendant un an à compter de la date d'émission, sauf stipulation contraire y figurant ou figurant dans les tarifs applicables et leurs conditions. Le transporteur peut refuser de procéder au transport si le tarif applicable n'a pas été payé.

Le transporteur s'engage à faire tout son possible pour transporter le passager et ses bagages avec la diligence raisonnable. Si besoin est, le transporteur peut se faire substituer par un autre transporteur, utiliser des avions de tiers et modifier voire supprimer les escales prévues sur le billet. Si le passager rate un vol de correspondance pour une cause imputable à Iberia, le passager sera replacé sur un autre vol qui lui permettra d'arriver à destination le plus rapidement possible ou, par défaut, il lui sera remboursé un montant équivalent au prix du vol payé, si aucune partie du billet n'a été utilisée ou la différence entre le prix payé et le tarif applicable aux trajets parcourus, si une partie du billet a été utilisée.

Le passager devra satisfaire aux exigences gouvernementales établies pour la réalisation du voyage, et disposer des documents de sortie, d'entrée et autres exigés. De même, il devra arriver à l'aéroport à l'heure indiquée par le transporteur dans l'avis HEURE LIMITE D'ACCEPTATION AU VOL.

Aucun agent, employé ou représentant du transporteur n'est autorisé à altérer, modifier ou renoncer à l'une des conditions du présent contrat.

Avis aux passagers refusés à l'embarquement

Conformément aux dispositions du Règlement (CE) N° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, en cas de refus d'embarquement d'un passager s'étant présenté à l'embarquement dans les conditions définies par le Règlement, une indemnisation est prévue et le transporteur est tenu d'offrir une prise en charge et une assistance immédiate au passager.

Avis aux passagers pour annulation

Conformément aux dispositions du Règlement (CE) N° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, en cas d'annulation d'un vol, une indemnisation est prévue à moins que l'annulation ne soit due à des circonstances extraordinaires, et le transporteur est tenu d'offrir une prise en charge et une assistance immédiate au passager.

Avis aux passagers pour retard

Conformément aux dispositions du Règlement (CE) N° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, en cas de retard important d'un vol par rapport à l'heure de

départ prévue, le passager peut obtenir une prise en charge et une assistance immédiate pendant le retard.

Avis suite aux retards prolongés sur piste dans les aéroports des États-Unis

En cas de retard prolongé sur piste pour les vols en code partagé aux États-Unis, le plan de contingence de la compagnie opératrice sera appliqué.

Avis aux passagers concernant les impôts et les taxes

Les taxes imposées par le transport aérien seront payées par le passager. Ces taxes qui peuvent constituer une partie importante du prix final, sont incluses dans le prix du billet et indiquées séparément ; elles seront ajoutées au tarif du billet, dans le champs Frais et Taxes.

Les taxes et impôts font l'objet de constantes modifications ou de révisions susceptibles de se produire après la date d'achat du billet. En cas d'augmentation de la taxe ou de l'impôt pouvant être imputés au passager après la date d'achat du billet et avant son utilisation, le passager devra régler la différence par rapport aux taxes et impôts appliqués au moment de l'achat. Si ladite augmentation des taxes ou impôts supposait une hausse considérable du montant par rapport au prix du billet, le passager pourra demander le remboursement dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de demande de paiement par la compagnie ou l'agence. Une fois ce délai écoulé sans que le passager n'ait réglé la différence, la compagnie procédera à l'annulation du billet et au remboursement de son montant.

Néanmoins le passager qui n'a pas utilisé son billet a la possibilité d'obtenir le remboursement des taxes individualisées dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager. S'agissant uniquement des billets achetés en France, le remboursement peut être demandé à IBERIA par email à l'adresse france.refunds@iberia.es (moyen par lequel le remboursement est gratuit) ou par téléphone en appelant le 0 825 800 965 (moyen par lequel le remboursement donnera lieu à une facturation de frais de gestion qui ne pourra être d'un montant supérieur à 20 % du montant remboursé). Le remboursement interviendra dans les 30 jours suivants la date de réception de la demande de remboursement. Le montant remboursé sera crédité sur la carte bancaire utilisée pendant le processus d'achat de billets.

Avis sur l'identité de la compagnie aérienne chargée du transport

Conformément aux dispositions de l'article 11 Règlement (CE) N° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005, le transporteur contractuel informera le passager de l'identité de la compagnie qui se chargera du transport. Si au moment de la réservation, l'identité de la compagnie assurant le vol n'est pas connue, le transporteur contractuel veillera à ce que le passager en soit informé dès qu'il aura obtenu l'information.

Avis sur la limitation de responsabilité des compagnies aériennes relative aux passagers et à leurs bagages

Cet avis retranscrit l'ANNEXE du Règlement (CE) N° 2027/97 du Conseil, modifié par le Règlement (CE) N° 889/2002, qui récapitule les normes en matière de responsabilité appliquées par les compagnies aériennes communautaires, conformément à la législation communautaire et à la Convention de Montréal.

- **Indemnisation en cas de décès ou de blessure:** aucune limite économique n'est fixée en matière de responsabilité en cas de blessure ou de décès du passager. Pour les dommages allant jusqu'à 113 100 DEG (somme approximative dans la monnaie locale), la compagnie aérienne ne pourra pas contester les demandes d'indemnisation. Au-delà de cette somme, la compagnie aérienne ne pourra contester la réclamation que si elle est en mesure de prouver qu'elle n'a aucune responsabilité dans la négligence ni aucune autre faute quelle qu'elle soit.
- **Avances:** en cas de décès ou de blessure d'un passager, la compagnie aérienne devra verser, dans un délai de quinze jours à compter du jour où la personne à indemniser a été identifiée, une avance visant à couvrir les besoins économiques immédiats. En cas de décès, cette avance ne pourra pas être inférieure à 16 000 DEG (montant approximatif dans la monnaie locale).
- **Retard du passager:** si le vol acheté par le passager subit un retard, la compagnie aérienne est responsable du dommage à condition qu'elle n'ait pas pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage ou qu'il lui ait été impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard du passager se limite à 4 694 DEG (montant approximatif dans la monnaie locale)*.
- **Retard des bagages:** en cas de retard dans la livraison des bagages, la compagnie aérienne est responsable du dommage à condition qu'elle n'ait pas pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage ou qu'il lui ait été impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité se limite à 1 131 DEG (montant approximatif dans la monnaie locale)*.
- **Destruction, perte ou dommages des bagages:** la compagnie aérienne est responsable en cas de destruction, perte ou dégradation des bagages à hauteur de 1 131 DEG (montant approximatif en monnaie locale). En ce qui concerne les bagages facturés, elle est responsable même si elle est exempte de faute, sauf si les bagages étaient déjà endommagés. En ce qui concerne les bagages non facturés, la compagnie aérienne est uniquement responsable des dommages qu'elle a elle-même causés.
- **Limites maximales pour les bagages:** le passager peut obtenir une limite de responsabilité supérieure en faisant une déclaration spéciale avant l'enregistrement et en payant des frais supplémentaires.
- **Réclamations bagages:** si les bagages enregistrés ont été endommagés, livrés en retard, perdus ou détruits, le passager est tenu de le signaler par écrit à la compagnie aérienne dans les plus brefs délais. Si les bagages endommagés sont des bagages enregistrés, le passager devra le signaler par écrit au transporteur dans un délai de sept jours et, en cas de retard, de vingt et un jours, dans les deux cas à compter de la date à laquelle les bagages ont été remis au passager.

- **Responsabilité de la compagnie auprès de laquelle le service a été souscrit et de la compagnie chargée de la prestation:** si la compagnie aérienne chargée du transport n'est pas la même que la compagnie aérienne contractante, le passager pourra formuler une réclamation à l'une des deux compagnies. Si le nom ou le code d'une compagnie aérienne figure sur le billet, c'est la compagnie contractante.
- **Délais de réclamation:** toute réclamation devant un tribunal devra être présentée dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée de l'aéronef ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver.
- **Fondement des informations:** les normes susmentionnées reposent sur la Convention de Montréal du 28 mai 1999, développée dans la Communauté par le Règlement (CE) N° 2027/97 (modifié par le Règlement (CE) N° 889/2002) et par la législation nationale des états membres.

* Il est du droit du passager individuel d'intenter une action devant le tribunal afin de demander une indemnisation pour les dommages causés par un retard, lesdits dommages devant être prouvés et la responsabilité du transporteur à cet égard également.

Objets dangereux dans les bagages

Pour des raisons de sécurité, les bagages du passager ne doivent pas contenir d'objets dangereux tels que : gaz comprimés, corrosifs, explosifs, liquides et solides inflammables, matières radioactives, matières oxydantes, venins, substances infectieuses et malles avec alarme intégrée.

Message concernant l'annulation de places

Si votre place est réservée et que vous ne pouvez pas voyager nous vous demandons de bien vouloir procéder à l'annulation de celle-ci, soit par téléphone soit via votre agence de voyages. Ainsi vous permettrez le voyage d'un autre passager, et éviterez que la place reste vide et la pénalité pour non annulation avant le départ.

À l'arrivée, aux points de transit

Nous prions tous les passagers de bien vouloir vérifier les réservations de leur prochaine escale, ou du voyage retour, et communiquer leur adresse temporaire au transporteur afin de pouvoir être avertis en cas de modification.

Heure limite d'acceptation au vol

L'heure limite d'acceptation au vol est la période minimale avant l'heure officielle programmée pour le départ du vol indiquée sur le coupon, pendant laquelle le passager doit avoir été admis sur le vol, avoir enregistré ses bagages et être en possession de la carte d'embarquement. Une fois cette période écoulée, le vol sera clos. La responsabilité du transporteur n'est pas engagée en cas de non-acceptation du passager si celui-ci se présente à un vol déjà clos.