



# TURKISH AIRLINES

## TURKISH AIRLINES

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT

#### ARTICLE 1

##### DÉFINITIONS

« ESCALES INTERMÉDIAIRES » : Désigne les points, à l'exception des points de départ et de destination, indiqués sur le billet ou mentionnés sur les horaires en tant qu'escalas prévues sur l'itinéraire du Passager.

« AGENT AUTORISÉ » : Désigne un agent commercial qui a été habilité par la Compagnie aérienne à vendre, pour le compte de celle-ci, des titres de transport aériens sur les dessertes de la Compagnie et celles d'autres compagnies si celles-ci l'y ont également habilité.

« BAGAGES » : Vêtements et effets personnels appartenant à un passager et nécessaires pour son voyage. Désigne les bagages enregistrés et non enregistrés du Passager, sauf précision contraire.

« BULLETIN DE BAGAGES » : Partie du billet afférente au transport des bagages enregistrés du Passager.

« ÉTIQUETTE D'IDENTIFICATION DES BAGAGES » : Document émis par la compagnie aérienne pour identifier les bagages enregistrés.

« COMPAGNIE AÉRIENNE » : Toute Compagnie aérienne ayant émis un billet et toute Compagnie aérienne qui transporte ou s'engage à transporter un Passager et/ou ses bagages.

« RÉGLEMENTATION DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE » : Règles (autres que ces conditions) publiées par la Compagnie aérienne et en vigueur à la date d'émission du billet, qui régissent le transport des Passagers et/ou de leurs bagages, y compris les tarifs applicables en vigueur.

« BAGAGES ENREGISTRÉS » : sont transportés en soute et sont sous la responsabilité de la Compagnie aérienne.

« VOL EN PARTAGE DE CODE » : Vol pouvant être opéré par une Compagnie aérienne autre que celle dont le code apparaît sur les billets de vol. Il est opéré par une ou plusieurs compagnies en accord avec la compagnie aérienne. Il est vendu comme s'il était opéré par la Compagnie aérienne et comporte les codes et numéros de vol de celle-ci. Il convient de noter que si un vol opéré par l'un des partenaires en partage de code de la compagnie aérienne est sélectionné, les conditions contractuelles de cet opérateur peuvent différer des présentes Conditions générales de transport, en particulier en ce qui concerne les dispositions énoncées à l'article 2.4 des présentes Conditions de transport.

« BILLET COMPLÉMENTAIRE » : Billet émis pour un Passager conjointement avec un autre billet, l'ensemble constituant un seul contrat de transport.

« CONVENTION » : Désigne, parmi les conventions suivantes, celle(s) qui s'applique(nt) au contrat de Transport :

- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (ci-après désignée la « Convention de Varsovie »)
- la Convention de Varsovie modifiée par le protocole de La Haye du 28 septembre 1955
- la Convention de Varsovie modifiée par le protocole de La Haye en 1955 et le protocole supplémentaire n° 3 de Montréal en 1975
- la Convention de Varsovie modifiée par le protocole de La Haye en 1955 et le protocole supplémentaire n° 4 de Montréal en 1975
- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée le 28 mai 1999 (ci-après désignée la Convention de Montréal)

« DOMMAGES » : Décès ou blessure corporelle subie par le Passager, survenant du fait d'un accident sur l'avion ou lors de la procédure de décollage ou d'atterrissage ; perte, destruction partielle ou complète ou tout autre dommage causé aux bagages lors du transport ou alors qu'ils sont à la garde de la Compagnie aérienne ; dommages résultant du retard du Passager ou de ses bagages.

« JOURS » : Désigne les sept jours de la semaine, y compris les jours fériés. Dans le cas d'une notification, le jour de l'envoi n'est pas compté. Pour déterminer la durée de validité d'un billet, le jour de l'émission du billet ou le jour de commencement du vol n'est pas compté.

« BILLET ÉLECTRONIQUE » : Désigne l'itinéraire/reçu, les coupons électroniques et la carte d'embarquement, le cas échéant, émis par la Compagnie aérienne ou pour son compte.

« COUPON ÉLECTRONIQUE » : Désigne un coupon de vol électronique (ou tout autre document de valeur) détenu dans la base de données de la Compagnie aérienne.

« FORCE MAJEURE » : Désigne les circonstances imprévisibles et indépendantes de la volonté de la Compagnie aérienne, dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures adéquates avaient été prises.

« COUPON DE VOL » : Partie d'un billet émis conformément aux réglementations de la Compagnie aérienne, portant la mention « Valable pour le transport » et indiquant les points précis entre lesquels le Passager doit être transporté. Le coupon se présente sous forme d'un document imprimé ou d'enregistrement électronique dans la base de données de la Compagnie aérienne, et indique que le Passager voyage sur un vol précis.

« CONFIRMATION D'ITINÉRAIRE » : Document émis par la Compagnie aérienne ou l'un de ses Agents autorisés conformément à la réglementation de la Compagnie, contenant le nom du Passager, les/détails du vol et les informations importantes. Il est envoyé par e-mail, fax ou tout autre moyen autorisé dans la réglementation de la Compagnie, il doit être conservé par le Passager pendant toute la durée du vol et présenté sur demande.

« PROGRAMME ET RÉCOMPENSES MILES&SMILES POUR VOYAGEUR FRÉQUENT » : Désigne le programme voyageur fréquent, géré par la Compagnie aérienne (propriétaire de tous les droits), et les billets primes, les

billets pour compagnon de voyage, les surclassements et autres avantages émis par la Compagnie aérienne conformément aux règles du programme.

« PÉRIODE MINIMUM POUR L'ENREGISTREMENT » : Période minimum nécessaire à un Passager pour effectuer les procédures d'enregistrement et recevoir sa carte d'embarquement.

« PASSAGER » : Toute personne transportée ou à transporter avec le consentement de la Compagnie aérienne, disposant d'un billet émis par la Compagnie, à l'exception des membres d'équipage.

« COUPON PASSAGER OU REÇU PASSAGER » : Partie du billet ainsi dénommée, émise par ou pour le compte de la Compagnie aérienne et qui est destinée à être conservée par le Passager.

« DTR » : Droit de tirage spécial. Unité monétaire composite constituée d'un panier de devises comprenant l'euro, le yen japonais, la livre sterling britannique et le dollar américain et qui est utilisée comme unité d'échange officielle du Fonds Monétaire International.

« DROITS DES PASSAGERS - SHY » : « Réglementation concernant les droits des passagers aériens », établie par la Direction générale de l'aviation civile.

« POINT D'INTERRUPTION » : Arrêt prévu par le voyageur entre le point de départ et le point d'arrivée de son voyage, et qui a été préalablement accepté par la compagnie aérienne.

« ESCALE » : Désigne, conformément aux réglementations de la Compagnie aérienne et aux réglementations gouvernementales, les pauses dans le trajet de 24 heures ou plus que le passager peut planifier entre le point de départ et la destination d'arrivée.

« TARIFS » : Taxes ajoutées au coût du vol, conformément aux règles applicables et après approbation par une institution.

« BILLET » : Désigne soit le billet de passager et le document de bagage enregistré soit le billet électronique émis, dans les deux cas, par la Compagnie aérienne ou un Agent autorisé et qui contient les Conditions générales de transport, certaines mises en garde, ainsi que le coupon de vol et le coupon passager.

« BAGAGES NON ENREGISTRÉS » : sont sous la responsabilité du passager et correspondent aux bagages à main transportés gratuitement en cabine.

## **ARTICLE 2**

### **PORTÉE 2. 1 GÉNÉRALITÉS**

2.1.1 Excepté dans les cas stipulés aux alinéas 2.2-2.5 du présent article, ces Conditions générales de transport s'appliquent à tout transport aérien de passagers et de bagages effectué par la Compagnie aérienne moyennant paiement.

2.1.2 Ces conditions s'appliquent également au transport gratuit et à tarif réduit, sauf dans les cas où la Compagnie aérienne l'aura stipulé autrement dans sa réglementation ou dans les contrats, permis ou billets concernés.

## **2.2 TRANSPORT VERS/DEPUIS LE CANADA ET LES ÉTATS-UNIS**

2.2.1 TRANSPORT VERS/DEPUIS LE CANADA : Ces conditions s'appliquent au transport entre des points situés au Canada ou entre un point situé au Canada et un point situé hors du Canada, uniquement dans la mesure où les tarifs en vigueur au Canada s'appliquent.

2.2.2 TRANSPORT VERS/DEPUIS LES ETATS-UNIS : Ces conditions ne s'appliquent pas au transport aérien tel que défini dans l'US Federal Aviation Act de 1958.

## **2.3 AFFRÈTEMENT D'AVIONS DE PASSAGERS PRIVÉS (CHARTERS)**

Si le transport est effectué dans le cadre d'un accord d'affrètement d'avion de passagers privé (« Charter »), les conditions de l'accord d'affrètement d'avion de passagers privé prévalent sur les dispositions des présentes Conditions générales de transport. Dans le cas du transport de bagages, sauf indications contraires stipulées dans l'accord d'affrètement d'avion de passagers privé, les conditions générales de transport de bagages qui s'appliquent sur les vols réguliers s'appliquent également.

## **2.4 VOLS EN PARTAGE DE CODE**

Dans les cas où le passager choisit un vol assuré par un partenaire de la Compagnie aérienne en partage de code, le vol peut être effectué par une compagnie aérienne autre que celle qui a émis le billet. Si le vol est opéré par une autre compagnie aérienne, les conditions relatives à la réalisation de ce vol s'appliqueront sur la base des conditions de service de celle-ci, et si des différences surviennent entre les conditions de service de la compagnie aérienne partenaire et ces Conditions générales de transport, les conditions de service de la compagnie aérienne partenaire prévaudront. Toutes les conditions de service de la Compagnie aérienne sont consultables sur la page « Accords de partage de code », ou sur le site Web de la compagnie qui effectue le vol. Les aspects de la prestation de services tels que la période minimum pour l'enregistrement, les mineurs non accompagnés, les passagers nécessitant une assistance médicale, les femmes enceintes, l'embarquement, le transport d'animaux, le refus d'admission à bord, la mise à disposition de bouteilles d'oxygène à bord, les opérations irrégulières, l'indemnisation en cas de refus à l'embarquement, la collecte des bagages, la franchise de bagages et les limites de responsabilité concernant la perte de bagages doivent être examinés attentivement et doivent être respectés.

Dans les cas où la réservation inclut des vols opérés par une ou plusieurs compagnies aériennes, le passager sera informé du nom de la compagnie qui effectue le vol au moment de la réservation. Si la compagnie aérienne qui opère le vol n'est pas connue au moment de la réservation, ou si une modification survient après que la réservation ait été effectuée, le passager sera informé du nom de la compagnie aérienne qui opère le vol au plus tard lorsque celui-ci sera confirmé. Pour les réservations effectuées via des canaux qui ne sont pas sous le contrôle direct de la Compagnie aérienne (par exemple, agences de voyages et sites Web autres que celui de la Compagnie), les agents de voyage et les opérateurs de site ayant passé le contrat avec le passager sont, en vertu des articles 2.3. et 11 de la réglementation (EC) n° 2111/2005, responsables d'informer les passagers de l'identité de la Compagnie qui opère le vol et de tout changement concernant cette Compagnie. Le passager doit fournir ses coordonnées exactes au moment de la réservation afin de pouvoir recevoir ces notifications.

/

## **2.5 PRÉDOMINANCE DE LA LOI**

Dans le cas où une disposition contenue ou visée dans les présentes conditions est contraire aux dispositions de la convention en vigueur, aux lois, réglementations gouvernementales en vigueur, commandes ou exigences ne pouvant être annulées par accord entre les parties, cette disposition ne s'applique pas. La nullité d'une disposition n'affecte en rien la validité des autres dispositions.

## **2.6 PRIORITÉ DES CONDITIONS DE TRANSPORT SUR LA RÉGLEMENTATION DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE**

Sauf mention contraire stipulée dans le présent document, en cas d'incohérences entre ces Conditions et la réglementation de la Compagnie aérienne, ces Conditions prévalent, sauf si les tarifs en vigueur aux Etats-Unis ou au Canada s'appliquent, auquel cas ces tarifs prévaudront.

## **2.7 RÉGLES CONCERNANT LE TRANSPORT DOMESTIQUE EN TURQUIE**

Par exception aux dispositions de l'article 2.6 et uniquement pour les vols domestiques à l'intérieur de la Turquie, les conditions de transport domestique spécifiées sur le billet du Passager ou stipulées dans la réglementation de la Compagnie aérienne l'emportent sur les présentes Conditions générales de transport. Les Conditions de transport stipulées dans le présent document s'appliquent également aux vols domestiques en Turquie, sauf si elles sont contraires aux conditions et réglementations relatives au transport domestique.

# **ARTICLE 3**

## **BILLETS 3.1 LE BILLET COMME PREUVE DE CONTRAT**

3.1.1 Un billet constitue une preuve du contrat de transport conclu entre la Compagnie aérienne et le Passager dont le nom est indiqué sur le billet. Les conditions du contrat indiquées sur le billet sont un résumé de quelques-unes des dispositions des présentes Conditions générales de transport.

3.1.2 PRÉSENTATION DU BILLET : Une personne n'est autorisée à voyager sur un vol que si elle présente un billet en cours de validité émis conformément à la réglementation de la Compagnie aérienne, et qui contient le coupon de vol correspondant au vol et tous les autres coupons de vol non utilisés ainsi que le coupon passager ; ou, dans le cas d'une réservation électronique, une CONFIRMATION D'ITINÉRAIRE valide enregistrée dans la base de données des réservations. En outre, un Passager n'est pas autorisé à voyager si le billet qu'il présente est déchiré ou s'il a été modifié d'une manière autre que par le Transporteur ou son Agent autorisé.

3.1.3 PERTE OU DÉTERIORATION DU BILLET : En cas de perte ou de détérioration d'un billet ou d'une partie de celui-ci, ou de non-présentation d'un billet contenant le coupon passager et tous les coupons de vol inutilisés, la Compagnie émettrice peut, à la demande du Passager et conformément à la réglementation de la Compagnie, remplacer ce billet ou la partie en question en émettant un nouveau billet à réception de preuves satisfaisantes indiquant qu'un billet valable sur les vols en question a été dûment émis initialement.

3.1.4 NON-TRANSFERABILITÉ DU BILLET : Un billet n'est pas transférable. Si un billet est présenté par une personne autre que la personne autorisée à voyager avec celui-ci ou pour se le faire rembourser, la Compagnie aérienne n'est pas tenue responsable à l'égard de la personne désignée sur le billet si, en toute bonne foi, elle transporte ou rembourse la personne présentant le billet.

3.1.5 BILLETS NON REMBOURSABLES : Cela concerne les limitations relatives aux changements de réservation et les billets à tarif réduit non remboursés. Les règles concernant le remboursement et la modification des billets se trouvent dans la réglementation tarifaire des billets.

### 3.2 PÉRIODE DE VALIDITÉ

Un billet est valable pour voyager pendant un an à partir de la date de début du voyage ou, si aucune partie du billet n'est utilisée, à partir de la date d'émission, sauf indication contraire stipulée sur le billet, dans les présentes Conditions générales de transport ou dans la réglementation de la Compagnie aérienne.

#### 3.2.1. EXTENSION DE LA VALIDITÉ

3.2.1.1 Lorsqu'un Passager est empêché de voyager au cours de la période de validité du billet parce que la Compagnie aérienne :

3.2.1.1 ( a ) annule le vol sur lequel le passager détient une réservation ; ou

3.2.1.1 ( b ) omet un arrêt prévu, qu'il s'agisse du lieu de départ, du lieu de destination du Passager ou d'une escale ; ou

3.2.1.1 ( c ) est dans l'impossibilité d'effectuer le vol prévu ; ou

3.2.1.1 ( d ) contraint le passager à manquer une correspondance ; ou

3.2.1.1 ( e ) modifie la catégorie de service ; ou

3.2.1.1 ( f ) est dans l'incapacité de fournir un siège préalablement confirmé ; la validité du billet du Passager est prolongée jusqu'au premier vol de la Compagnie aérienne offrant un siège disponible dans la catégorie de service correspondant au tarif payé.

3.2.1.2 Lorsqu'un Passager muni d'un billet est empêché de voyager au cours de la période de validité du billet parce qu'au moment où ce passager a fait ses réservations la Compagnie aérienne était dans l'incapacité de réserver un siège sur le vol, la validité du billet de ce Passager est prolongée conformément à la réglementation de la Compagnie aérienne.

3.2.1.3 Lorsqu'un passager, après avoir débuté son voyage, est empêché de voyager au cours de la période de validité du billet pour des raisons de santé, la Compagnie aérienne prolonge (à condition que cette prolongation respecte la réglementation de la Compagnie aérienne pour le tarif payé par le Passager) la période de validité dudit billet du Passager jusqu'à la date, confirmée par un certificat médical, où le passager redevient apte à voyager, ou jusqu'à la date du premier vol après cette aptitude et sur lequel un siège est disponible dans la catégorie de service correspondant au tarif payé, à partir du lieu où le voyage s'est arrêté. Lorsque les Coupons de vol restants du billet indiquent une ou plusieurs escales, la validité dudit billet est prolongée de trois mois maximum à compter de la date indiquée sur le certificat, sous réserve de respecter la réglementation de la Compagnie aérienne. Dans ces circonstances, la compagnie aérienne permet également de prolonger la période de validité des billets des autres membres de la famille immédiate du Passager qui l'accompagnent.

3.2.1.4 En cas de décès d'un Passager pendant le vol, les billets des personnes accompagnant le Passager pourront être modifiés soit en écartant la notion de séjour minimum soit en prorogeant la validité des billets. En cas de décès dans la famille immédiate d'un Passager qui a débuté son voyage, la validité des billets du Passager et de ceux des membres de sa famille proche qui l'accompagnent peut également être modifiée. Toute modification doit être effectuée après réception d'un certificat de décès en bonne et due forme, et la prorogation de validité ne peut dépasser 45 jours à compter de la date du décès.

### **3.3 ORDRE DES COUPONS DE VOL**

3.3.1 La Compagnie aérienne suit l'ordre séquentiel des coupons de vol à partir du point de départ, comme indiqué sur le billet.

3.3.2 Le billet n'est valable que pour le transport tel qu'indiqué sur les coupons et bulletins, du lieu de départ jusqu'à la destination finale, en passant par les arrêts convenus. Les coupons de vol et les bulletins de bagages sont uniquement acceptés dans l'ordre séquentiel. Le billet ne sera pas accepté et perdra sa validité si tous les coupons et bulletins ne sont pas utilisés dans l'ordre séquentiel prévu.

3.3.3. Les Coupons de vol sont acceptés pour voyager dans la catégorie de service qui y figure, à la date et sur le vol pour lesquels a été faite la réservation. Lorsque des Coupons de vol sont émis sans qu'une réservation y soit spécifiée, un siège sera réservé sur demande et soumis aux conditions tarifaires correspondantes, sous réserve de disponibilité de siège sur le vol concerné.

### **3.4 NOM ET ADRESSE DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE**

Le titre (nom) de la Compagnie aérienne peut être abrégé sur le billet. L'adresse de la Compagnie aérienne est réputée être l'aéroport de départ indiqué en face de la première abréviation du nom de la Compagnie, dans la case « Compagnie aérienne » sur le billet.

## **ARTICLE 4**

### **ESCALES**

Des escales sont autorisées aux points d'escales programmés sous réserve de respecter les exigences gouvernementales et la réglementation de la Compagnie aérienne.

## **ARTICLE 5**

### **TARIFS ET FRAIS 5.1 GÉNÉRALITÉS**

Les tarifs s'appliquent uniquement pour le transport depuis l'aéroport d'origine jusqu'à l'aéroport de destination. Les tarifs n'incluent pas le service de transport terrestre entre les aéroports et les terminaux en ville, sauf s'il est fourni par la Compagnie aérienne sans frais supplémentaires.

### **5.2 TARIFS APPLICABLES**

Les tarifs applicables sont ceux publiés par ou pour le compte de la Compagnie, ou, s'ils ne sont pas publiés, ceux qui sont annoncés conformément à la réglementation de la Compagnie. Le tarif applicable est le tarif correspondant au(x) vol(s) en vigueur à la date de début du voyage spécifié sur le premier Coupon de vol sur le billet. Lorsque la somme collectée ne correspond pas à la réglementation tarifaire, la différence doit être payée par le Passager, ou, selon le cas, remboursée par la Compagnie aérienne, conformément à la réglementation de la Compagnie.

### **5.3 ITINÉRAIRES**

Sauf stipulation contraire dans la réglementation de la Compagnie aérienne, les tarifs s'appliquent uniquement aux itinéraires publiés. S'il existe plus d'un itinéraire pour un même tarif, le Passager peut spécifier l'itinéraire choisi avant l'émission du billet. Si aucun itinéraire n'est spécifié, la Compagnie aérienne peut déterminer l'itinéraire.

### **5.4 TAXES ET FRAIS**

Les taxes et frais imposés par le gouvernement ou une autre autorité, ou encore par l'exploitant de l'aéroport, par rapport à un Passager ou à l'utilisation par un Passager de tout service ou de toute installation, s'ajoutent aux tarifs et frais publiés et sont à la charge du Passager, sauf disposition contraire indiquée dans la réglementation de la Compagnie aérienne.

### **5.5 DEVISE**

Les tarifs et frais sont payables dans toutes les devises acceptées par la Compagnie aérienne. Lorsque le paiement est effectué dans une devise autre que celle dans laquelle le tarif est publié, ce paiement est effectué au taux de change établi conformément à la réglementation de la Compagnie aérienne.

## **ARTICLE 6**

### **RÉSERVATIONS 6.1 CONDITIONS DE RÉSERVATION**

6.1.1 Les réservations ne sont confirmées qu'une fois enregistrées comme « acceptées » par la Compagnie aérienne ou son Agent autorisé.

6.1.2 Comme stipulé dans la réglementation de la Compagnie aérienne, certains tarifs peuvent inclure des conditions qui limitent ou excluent le droit du Passager de modifier ou d'annuler les réservations.

### **6.2 DÉLAI D'EMISSION**

Si le Passager n'effectue pas le paiement du billet durant la période d'émission (ou ne termine pas l'achat d'un billet en payant la Compagnie), la Compagnie peut annuler la réservation.

### **6.3 DONNÉES PERSONNELLES**

Le Passager reconnaît que des données personnelles ont été fournies à la Compagnie aérienne dans le but d'effectuer une réservation pour le transport et d'obtenir des services annexes, de faciliter les conditions d'immigration et d'entrée sur un territoire, et de rendre disponibles ces données à des organismes gouvernementaux. A ces fins, le Passager autorise la Compagnie aérienne à conserver ces données et à les transmettre au sein de ses services, aux autres Compagnies ou aux fournisseurs des services, quel que soit le pays où ils se trouvent.

### **6.4 PLACEMENT**

La Compagnie aérienne ne garantit pas de fournir un siège spécifique dans l'avion, et le Passager consent à accepter n'importe quel siège pouvant être alloué sur le vol dans la catégorie de service dans laquelle le billet a été émis. La Compagnie aérienne se réserve le droit de modifier le siège d'un Passager avant ou pendant le vol pour des raisons opérationnelles ou de sécurité.



## **6.5 NON-UTILISATION D'UN SIÈGE RESERVE**

Conformément à la réglementation de la Compagnie aérienne, des frais de service peuvent être demandés à un Passager qui n'utilise pas le siège pour lequel il a effectué une réservation.

## **6.6 CONFIRMATION DE RÉSERVATION**

Les réservations pour un vol de continuation ou de retour peuvent être soumises à reconfirmation, conformément à la réglementation de la Compagnie et selon les délais fixés. L'absence de / reconfirmation peut entraîner l'annulation des réservations pour un vol de continuation ou de retour.

## **6.7 ANNULATION DE RÉSERVATIONS POUR UN VOL DE CONTINUATION EFFECTUÉE PAR LA COMPAGNIE AÉRIENNE**

Si un Passager n'utilise pas une réservation et omet d'en informer la Compagnie aérienne, la Compagnie peut annuler ou demander l'annulation de toutes les réservations pour un vol de continuation ou de retour.

# **ARTICLE 7**

## **ENREGISTREMENT**

Le Passager doit arriver sur le lieu d'enregistrement de la Compagnie aérienne et à la porte d'embarquement suffisamment avant l'heure de départ du vol afin de permettre la réalisation de toutes les formalités gouvernementales et procédures d'enregistrement, et, dans tous les cas, il doit être arrivé aux comptoirs d'enregistrement, avoir effectué l'enregistrement et obtenu sa carte d'embarquement durant la période minimum d'enregistrement indiquée par la Compagnie aérienne. Si le Passager ne parvient pas à se présenter au comptoir d'enregistrement, à effectuer son enregistrement et à obtenir sa carte d'embarquement dans la période minimum d'enregistrement ou arrive sans la documentation appropriée ou n'est pas prêt à voyager, la Compagnie aérienne peut libérer le siège réservé pour le Passager et ne retardera pas le vol. La Compagnie aérienne n'est pas tenue pour responsable à l'égard du Passager pour la perte ou les dépenses résultant de l'incapacité du Passager à se conformer aux dispositions de cet article.

# **ARTICLE 8**

## **REFUS ET LIMITATION DE TRANSPORT 8.1 DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT**

La Compagnie aérienne peut, à son entière discrétion, refuser l'entrée d'un Passager dans l'appareil, si le Passager a précédemment enfreint les articles 8 ou 12 sur un vol précédent ou si une circonstance inattendue survient, pouvant justifier le refus d'accéder à l'avion. Dans de tels cas, la Compagnie ne vendra pas de billet au dit Passager. Si le Passager va à l'encontre de la décision d'interdire son voyage, achète un billet d'une manière ou d'une autre et est autorisé à embarquer dans l'avion, tant que le billet est valide et a été émis conformément à la réglementation de la Compagnie aérienne, le Passager se verra uniquement rembourser le coût du billet. Le Passager n'aura droit à aucune autre compensation.

En outre, la Compagnie aérienne peut refuser de transporter un Passager ou les bagages d'un Passager pour des raisons de sécurité ou si, dans l'exercice de sa discrétion raisonnable, la Compagnie détermine que :

8.1.1 Une telle action est nécessaire afin de se conformer à toutes les lois, réglementations ou ordonnances en vigueur dans le pays d'origine, de destination ou de survol ; ou

8.1.2 La conduite, l'âge, l'état physique ou mental d'un Passager, ou l'effet de l'alcool ou de drogues sur le Passager est tel que :

8.1.2.1 Le passager nécessite une assistance particulière de la part de la Compagnie aérienne ; ou

8.1.2.2 Le Passager peut être une cause de gêne pour lui-même ou les autres Passagers ou perturber le vol ; ou

8.1.2.3 Le vol implique un danger ou un risque pour le Passager, pour les autres personnes ou pour les biens ; ou

8.1.2.4 Le Passager commet des abus ou emploie des menaces ou insultes à l'égard de l'équipage ou du personnel au sol lors de l'embarquement ou avant l'embarquement, ou dans l'appareil avant le décollage ; ou

8.1.2.5 Le Passager enfreint les dispositions de l'article 12 ou ignore les instructions du personnel de bord.

8.1.3 Une telle action est nécessaire car le Passager ne respecte pas les instructions de la Compagnie aérienne, n'a pas respecté les instructions de la Compagnie aérienne sur un vol précédent, ou si une situation ou une autre raison laisse croire qu'il est susceptible de ne pas respecter les instructions de la Compagnie aérienne ; ou

8.1.4 Le Passager a refusé de se soumettre à un contrôle de sécurité ; ou

8.1.5 Le tarif applicable ou les frais ou taxes payables n'ont pas été payés, ou les accords de crédit convenus entre la Compagnie aérienne et le Passager (ou la personne payant le billet) n'ont pas été respectés ; ou

8.1.6.1 Le Passager semble ne pas avoir les documents exigés ; ou

8.1.6.2 Le Passager peut chercher à entrer dans un pays dans lequel il est en transit ; ou

8.1.6.3 Le Passager peut détruire ses documents au cours du vol ; ou

8.1.6.4 Le Passager refuse de remettre ses documents de voyage à l'équipage (en échange d'un reçu) lorsque la Compagnie les sollicite.

8.1.7 Le billet présenté par le Passager :

8.1.7.1 a été acquis frauduleusement ou a été acheté auprès d'une entité autre que la Compagnie aérienne émettrice ou son Agent autorisé ; ou

8.1.7.2 a été signalé comme perdu ou volé ; ou

8.1.7.3 est un billet contrefait ; ou

8.1.7.4 un coupon de vol a été modifié par une personne autre que la Compagnie aérienne ou son Agent autorisé, ou a été endommagé (la Compagnie aérienne se réserve le droit de conserver ce billet).

8.1.8 La personne présentant le billet ne peut pas prouver qu'elle est la personne désignée dans le champ « Nom du passager » (la Compagnie aérienne se réserve le droit de conserver le billet) ; ou

8.1.9 Le billet prime présenté par le Passager a été émis en violation des règles du programme Miles&Smiles.

## **8.2 LIMITATION DE TRANSPORT**

L'acceptation de transporter des enfants non accompagnés, des personnes handicapées, des femmes enceintes ou des personnes atteintes de maladie peut être soumise à un accord préalable avec la Compagnie aérienne, conformément à la réglementation de la Compagnie.

Lors du transport d'un tel Passager, toute détérioration dans l'état de santé dudit Passager ne relève pas de la responsabilité de la Compagnie aérienne.

## **ARTICLE 9**

### **BAGAGES 9.1 OBJETS NON ADMIS DANS LES BAGAGES**

9.1.1 Les bagages du Passager ne doivent pas inclure les éléments suivants :

9.1.1.1 Les éléments qui ne constituent pas des bagages tels que définis dans l'article 1.1. ;

9.1.1.2 Les articles susceptibles de mettre en danger l'appareil, les personnes ou les biens à bord de l'avion, tels que ceux spécifiés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport de marchandises dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), la réglementation sur les marchandises dangereuses de l'Association internationale du transport aérien (IATA) et la réglementation de la Compagnie aérienne (de plus amples informations sont disponibles auprès de la Compagnie aérienne sur demande) ;

9.1.1.3 Les éléments dont le transport est interdit par les lois, réglementations ou ordonnances en vigueur dans le pays d'origine, de destination ou de survol ;

9.1.1.4 Les éléments qui, selon l'avis de la Compagnie aérienne, sont inadaptés au transport en raison de leur poids, taille ou nature, tels que les articles fragiles ou périssables ;

9.1.1.5 Les animaux vivants, sauf dans les conditions stipulées à l'article 9.10,

9.1.2 Les armes à feu et munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport sont interdites dans les bagages. Les armes à feu et munitions destinées à la chasse ou au sport peuvent être acceptées en tant que bagages enregistrés conformément à la réglementation de la Compagnie aérienne. Les armes à feu doivent être déchargées, avoir le cran de sûreté engagé et être convenablement emballées. Le transport de munitions est soumis aux réglementations OACI et IATA comme stipulé dans le paragraphe 9.1.1.2.

9.1.3 Le Passager ne doit pas inclure dans les bagages enregistrés d'articles fragiles tels que des équipements électroniques, de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, de l'argenterie, des effets de commerce, des titres de placement ou d'autres objets de valeur, documents commerciaux, passeports ou d'autres documents d'identification ou échantillons.

9.1.4 Les armes telles que les armes à feu historiques, les épées, couteaux et objets similaires, peuvent être acceptées en tant que bagages enregistrés, conformément à la réglementation de la Compagnie aérienne, mais ne sont pas autorisées en cabine.

9.1.5 Si un élément mentionné dans l'article 9.1 est transporté, qu'il soit interdit dans les bagages ou non, son transport est soumis à des frais, limitations de responsabilité et autres dispositions de ces Conditions générales de transport qui s'appliquent au transport des bagages.

## **9.2 DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT**

9.2.1 La Compagnie aérienne peut refuser de transporter en tant que bagages les articles décrits dans le paragraphe 9.1 qui sont interdits dans les bagages, et refuser de poursuivre le transport de tels éléments après la découverte de ceux-ci.

9.2.2 La Compagnie aérienne peut refuser de transporter tout objet en tant que bagage en raison de ses dimensions, de son poids, de sa qualité ou pour des raisons opérationnelles.

9.2.3 En l'absence d'arrangements préalables établis avec la Compagnie aérienne concernant le transport des bagages, la Compagnie aérienne peut transporter des bagages excédant la franchise de bagages autorisée sur des vols ultérieurs, sans préavis auprès du passager et sans aucune compensation. En cas de retard, le passager ne pourra prétendre à aucune compensation.

9.2.4 La Compagnie aérienne peut refuser d'accepter des bagages en tant que bagages enregistrés s'ils ne sont pas correctement emballés dans des valises ou autres conteneurs appropriés pour assurer la sécurité du transport dans des conditions de manutention ordinaires.

## **9.3 DROIT DE RECHERCHE**

Pour des raisons de sécurité, la Compagnie aérienne peut demander au Passager l'autorisation d'effectuer une recherche sur sa personne et/ou ses bagages, et les bagages peuvent être fouillés en l'absence du Passager si celui-ci n'est pas disponible, afin de déterminer s'ils sont en sa possession ou si ses bagages contiennent l'un des éléments décrits dans le paragraphe 9.1.1 ou toute arme ou munitions n'ayant pas été présentées à la Compagnie conformément au paragraphe 9.1.2. Si le Passager refuse de se conformer à une telle demande, la Compagnie aérienne peut refuser de transporter le Passager ou ses bagages.

## **9.4 BAGAGES ENREGISTRÉS**

9.4.1 Dès le dépôt des bagages à l'enregistrement, la Compagnie aérienne en assurera la garde et délivrera une étiquette d'identification des bagages pour chaque bagage enregistré.

9.4.2 Si un bagage n'est pas identifié par un nom, des initiales ou tout autre moyen d'identification personnelle, le Passager doit apposer une telle identification sur ses bagages avant acceptation.

9.4.3 Les bagages sont transportés sur le même appareil que le Passager sauf si la Compagnie aérienne décide que ce n'est pas réalisable, auquel cas la Compagnie transporte les bagages enregistrés sur le vol suivant disposant d'espace disponible.

## **9.5 FRANCHISE DE BAGAGES**

Les Passagers peuvent transporter un bagage gratuitement comme indiqué et conformément aux conditions et limitations stipulées dans la réglementation de la Compagnie aérienne. Pour les vols en partage de code, les règles relatives aux bagages de la Compagnie aérienne opérant le vol doivent être consultées sur le site Web de la Compagnie, ces règles pouvant différer des Conditions générales de transport.

## **9.6 EXCÉDENT DE BAGAGES**

Le Passager doit payer un supplément pour le transport des bagages dépassant la franchise de bagages au taux et selon les conditions stipulées dans la réglementation de la Compagnie aérienne. La Compagnie aérienne peut refuser de transporter des bagages supplémentaires qui dépassent la franchise de bagages en raison de restrictions de capacité ou d'exigences opérationnelles. Même si le passager a payé des frais d'excédent de bagages, la Compagnie aérienne se réserve le droit de ne pas transporter l'excédent de bagages supérieur à la franchise de bagages pour des raisons opérationnelles. Dans ce cas, la Compagnie aérienne remboursera les frais réglés par le passager.

## **9.7 DÉCLARATION DE DÉPASSEMENT DE VALEUR ET FRAIS**

9.7.1 Si, en conformité avec la réglementation de la Compagnie aérienne, la Compagnie aérienne propose une prise en charge de la valeur réelle, un Passager peut déclarer une valeur pour des bagages enregistrés dépassant les limites de responsabilité en vigueur. Si le Passager fait une telle déclaration, le Passager doit s'acquitter des frais applicables.

9.7.2 La Compagnie aérienne refusera d'accepter une déclaration de dépassement de valeur sur les bagages enregistrés si une partie du transport est opérée par une autre Compagnie aérienne qui ne propose pas la prise en charge.

## **9.8 BAGAGES NON ENREGISTRÉS (BAGAGES À MAIN/BAGAGES DE CABINE)**

9.8.1 Les bagages non enregistrés (bagages à main/bagages de cabine) sont les bagages emportés en cabine par le Passager et desquels le passager a l'entière responsabilité. Ces bagages doivent pouvoir être placés sous le siège devant le Passager ou dans un compartiment de rangement supérieur dans la cabine. Les articles dont le poids ou la taille est jugé(e) excessif(ve) par la Compagnie aérienne ne sont pas autorisés en cabine.

9.8.2 Les objets non adaptés au transport en soute (tels que les instruments de musique fragiles) ne sont acceptés en cabine que si la Compagnie aérienne en a été dûment informée au préalable et a donné son autorisation. Le transport de tels objets peut être facturé séparément.

## **9.9 RETRAIT ET LIVRAISON DES BAGAGES**

9.9.1 Le Passager doit récupérer ses bagages dès qu'ils sont mis à disposition pour le retrait à l'arrivée ou lors d'une escale.

9.9.2. Seul le porteur du bulletin de bagages et de l'étiquette d'identification des bagages, remis au Passager au moment de l'enregistrement des bagages, est en droit de réclamer les bagages. Si le bulletin de bagages a été émis et que les bagages ont été identifiés par d'autres procédures, la livraison des bagages est assurée même en cas de non-présentation de l'étiquette d'identification des bagages.

9.9.3 Si la personne qui réclame des bagages ne peut pas présenter son bulletin de bagages et ne peut les identifier par le biais de l'étiquette d'identification des bagages, la Compagnie aérienne remet les bagages au Passager si celui-ci peut prouver que les bagages lui reviennent à la satisfaction de la Compagnie aérienne ; à condition que cette personne, si la Compagnie aérienne le lui demande, fournisse à la Compagnie aérienne une assurance de dédommagement suffisante pour toute perte ou dépense occasionnée.

9.9.4 L'acceptation des bagages par le porteur du Bulletin de bagages sans réclamation au moment de la remise est une preuve suffisante que les bagages ont été remis dans de bonnes conditions et conformément aux conditions du contrat de transport.

## **9.10 ANIMAUX**

9.10.1 Les animaux tels que les chiens, les chats, lorsqu'ils sont correctement mis en cage et pourvus des certificats de santé et de vaccination en cours de validité, des permis d'entrée et autres documents requis par les pays d'entrée ou de transit seront, avec l'accord préalable de la Compagnie aérienne, acceptés au transport, conformément à la réglementation de la Compagnie aérienne. Pour pouvoir transporter un animal en cabine ou dans les soutes de l'avion, le voyageur doit effectuer sa réservation au moins six heures avant l'heure programmée de décollage du vol. Si aucune

réservation n'a été effectuée au préalable pour l'animal, ce dernier ne peut être accepté sur le vol que sous réserve d'obtenir l'approbation de l'agent autorisé au point de départ, et en fonction de la capacité de l'avion concerné.

9.10.2 S'il est accepté en tant que bagage, l'animal ainsi que son conteneur et sa nourriture ne seront pas compris dans la franchise bagage gratuite du Passager mais constitueront un excédent de bagage pour lequel le Passager devra payer le tarif applicable.

9.10.3 Les chiens-guides accompagnant les Passagers malvoyants/malentendants, ainsi que leur conteneur et leur nourriture, seront transportés gratuitement en plus de la franchise de bagages normale, sous réserve que la réglementation de la Compagnie aérienne soit respectée.

9.10.4 L'accord pour le transport d'animaux est soumis à la condition que le Passager assume l'entière responsabilité de l'animal. La Compagnie aérienne ne saurait être tenue responsable en cas de blessure, perte, retard, maladie ou décès d'un animal dans le cas où son entrée ou transit était refusé(e) dans un pays ou sur un territoire.

## **ARTICLE 10**

### **HORAIRES, ANNULATION DE VOL**

#### **10.1 HORAIRES**

La Compagnie aérienne 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.

#### **10.2 ANNULATIONS, MODIFICATIONS, ETC. POUR LES VOLS RÉGULIERS**

Si, pour des raisons qui échappent à son contrôle, la Compagnie aérienne modifie le type d'appareil ou l'itinéraire d'un vol, sous l'autorisation et l'approbation de la Compagnie aérienne, la Compagnie aérienne devra effectuer l'une des actions suivantes :

10.2.1 La Compagnie aérienne opérant le vol, à l'origine des irrégularités de vol, est responsable des services à offrir aux passagers.

10.2.2 Les transactions de billets résultant d'éventuelles irrégularités de vol seront effectuées dans le cadre de transactions involontaires.

10.2.3 Conformément à la réglementation concernant les droits des passagers aériens (SHYPASSENGERS), dans le cas où la raison du voyage du passager n'est plus valide, le billet sera « intégralement » remboursé sur décision et approbation du représentant de la Compagnie aérienne.

10.2.4 Si le billet a été réglé en espèces, par virement bancaire électronique, ordre de paiement bancaire, chèque bancaire ou avec l'accord signé du passager, les bons et/ou autres services de voyage (Miles, billet-prime, etc.) devraient être remboursés dans les 7 jours. En outre, un vol retour sera offert au passager gratuitement, le plus tôt possible, en fonction du point de départ du voyage du passager.

10.2.5 Le voyage est assuré gratuitement jusqu'au point de départ du passager, ou à la gare la plus proche du point de départ et du point d'arrivée du passager, ou à la gare la plus proche du point d'arrivée.

10.2.6 Si la période de temps entre l'heure d'annulation du vol et l'heure de départ du vol nouvellement offert dépasse 8 heures, un hébergement est assuré gratuitement. Des services de transport entre le lieu d'hébergement et l'aéroport sont également fournis. Dans le cas où le passager n'est pas en mesure d'entrer dans un pays en raison de la réglementation frontalière, il attendra dans le salon de transit ou, selon la situation, restera à l'hôtel de l'aéroport.

10.3 La Compagnie aérienne ne saurait être tenue responsable de l'indemnisation des Passagers dont l'accès à l'embarquement a été refusé.

10.4 Excepté dans les cas où ses actes ou omissions sont commis avec l'intention de provoquer des dommages, ou commis témérement et avec la conscience que de tels dommages en résulteraient probablement, la Compagnie aérienne ne saurait être tenue responsable des erreurs ou omissions dans les horaires ou autres calendriers publiés, ou pour les déclarations faites par les employés, agents ou représentants de la Compagnie aérienne concernant les dates ou horaires de départ ou d'arrivée, ou les opérations de vol.

## **ARTICLE 11**

### **11.1 REMBOURSEMENTS GENERALITÉS**

Si la Compagnie aérienne ne peut pas fournir de transport conformément au contrat de transport, ou si un Passager demande un changement volontaire de ses dispositions, le remboursement d'un billet non utilisé, en tout ou partie, sera effectué par la Compagnie aérienne conformément à cet article et à la réglementation de la Compagnie aérienne.

### **11.2 PERSONNE AYANT DROIT À UN REMBOURSEMENT**

11.2.1 Sauf indication expresse dans ce paragraphe, la Compagnie aérienne a le droit d'effectuer un remboursement soit à la personne nommée sur le billet, soit à la personne qui a payé le billet, sur présentation d'une preuve suffisante d'un tel paiement.

11.2.2 Si le billet a été payé par une personne autre que le Passager nommé sur le billet et que la



Compagnie aérienne a indiqué sur le billet que les remboursements sont soumis à restriction, la Compagnie aérienne doit effectuer le remboursement uniquement à la personne ayant payé le billet ou à l'ordre de cette personne.

11.2.3 Excepté dans les cas de perte de billets, les remboursements ne seront effectués que sur remise du Coupon passager ou du Reçu passager ainsi que de tous les Coupons de vol non utilisés.

11.2.4 Un remboursement effectué à toute personne présentant un Coupon passager ou un Reçu passager et tous les Coupons de vol non utilisés et se présentant comme la personne à laquelle le remboursement doit être fait conformément aux paragraphes 11.2.1 ou 11.2.2 sera considéré comme un remboursement dûment effectué et libérera la Compagnie aérienne de toute responsabilité et de toute autre demande de remboursement.

### **11.3 REMBOURSEMENTS INVOLONTAIRES**

Si la Compagnie aérienne annule un vol, si elle l'exécute dans des délais excessifs par rapport à l'horaire programmé, si elle ne parvient pas à s'arrêter à une escale ou au point de destination d'un Passager, si elle ne peut pas fournir de place confirmée au préalable ou si elle contraint le Passager à rater une correspondance pour laquelle il a une réservation, le montant du remboursement sera comme indiqué ci-après ;

11.3.1 Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant sera égal au tarif payé ;

11.3.2 Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement correspondra au montant le plus élevé entre :

11.3.2.1 Le tarif aller simple (moins les réductions et frais applicables) à partir du point d'interruption jusqu'à la destination ou l'escale suivante ; ou

11.3.2.2 La différence entre le tarif payé et le tarif pour le transport utilisé.

### **11.4. REMBOURSEMENTS VOLONTAIRES**

Si le Passager demande un remboursement de son billet pour des raisons autres que celles indiquées dans les paragraphes de cet article, le montant du remboursement sera calculé comme suit :

11.4.1 Si aucune partie du billet n'a été utilisée, un montant égal au tarif payé, moins tous les frais de service ou frais d'annulation applicables ;

11.4.2 Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera d'un montant égal à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable pour un voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais de service et les frais d'annulation applicables.

11.4.3 En cas d'absence d'embarquement du Passager, le Passager bénéficiera du remboursement des taxes, redevances aéroportuaires et autres redevances dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du Passager lorsque son billet n'est plus valide, conformément à la réglementation applicable.

Toute demande de remboursement des taxes, frais d'aéroport et autres frais doit être faite au même canal de vente que le billet original a été acheté en premier lieu. Le remboursement de la demande de remboursement est gratuit. Le passager ne peut pas envoyer une demande par courrier postal.

Le passager doit fournir à la compagnie aérienne la copie scannée du billet. Le passager peut également demander un remboursement en remplissant le formulaire « Formulaire de remboursement pour défection » sur [cette](#) page en saisissant ses informations. Le remboursement sera effectué sur la carte de crédit utilisée pour l'achat du billet.

Sous réserve de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations communiquées par le Passager, le remboursement sera effectué au plus tard trente (30) jours à compter de la date de réception de la demande de remboursement en recreditant la carte de crédit ou de débit du Passager. Le remboursement est sujet à deux ans d'expiration à compter de la date à laquelle le billet original a été acheté.

## **11.5 REMBOURSEMENTS DE BILLETS PERDUS**

11.5.1 Si un Passager perd son billet ou une partie de celui-ci, un remboursement sera effectué sous réserve qu'une preuve satisfaisante de la perte soit fournie à la Compagnie aérienne et après paiement des frais de service applicables, à condition que :

11.5.1.1 Le billet perdu, ou partie du billet, n'ait pas été utilisé, remboursé au préalable ou remplacé ;

11.5.1.2 La personne à laquelle le remboursement est effectué s'engage, sous une forme que la Compagnie aérienne est susceptible d'exiger, à restituer à la Compagnie aérienne le montant remboursé dans l'hypothèse et dans la mesure où le billet perdu ou partie du billet est utilisé par une personne ou que ce remboursement est fait à une personne en possession du billet.

## **11.6 DROIT DE REFUSER LE REMBOURSEMENT**

11.6.1 Après expiration de la validité du billet, la Compagnie aérienne est susceptible de refuser le remboursement d'un billet si la demande a été formulée au-delà du délai stipulé dans la réglementation de la Compagnie aérienne.

11.6.2 La Compagnie aérienne peut refuser de rembourser un billet qui lui a été présenté ou présenté à des représentants du gouvernement comme preuve de l'intention de quitter un pays, à moins que le Passager ne fournisse des éléments suffisants indiquant qu'il a l'intention de rester dans le pays ou qu'il partira avec un autre transporteur ou un autre moyen de transport.

## **11.7 DEVISE**

Tous les remboursements sont soumis aux lois, règles ou décrets gouvernementaux du pays dans lequel le billet a été acheté à l'origine et du pays dans lequel le remboursement est effectué.

Sous réserve des dispositions ci-dessus, les remboursements sont normalement effectués dans la devise dans laquelle le billet a été payé, mais ils peuvent être effectués dans une autre devise, conformément à la réglementation de la Compagnie aérienne.

## **11.8 PERSONNES HABILITÉES À EFFECTUER DES REMBOURSEMENTS**

Seuls la Compagnie aérienne ayant originellement émis le billet ou son Agent dûment autorisé sont autorisés à effectuer des remboursements volontaires.

## **11.9 MÉDIATION**

En cas de différend résultant du contrat de transport, le Passager saisit en premier lieu le service client de la Compagnie aérienne en adressant une réclamation écrite. A défaut de réponse satisfaisante, le Passager peut saisir gratuitement le médiateur AME (Association des Consommateurs Européens) afin de résoudre à l'amiable tout litige éventuel avec la Compagnie aérienne.

Le Passager peut contacter le service client et centre de réservation de la Compagnie aérienne 24 heures sur 24 (24h/24) au +33 (0)825 800 902.

Le Passager devra saisir le médiateur AME par les moyens suivants :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de l'AME CONSO :

[www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;

- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 place Dauphine - 75001 Paris.

De plus, le Passager a également la possibilité d'utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

## **ARTICLE 12**

### **COMPORTEMENT À BORD DE L'APPAREIL**

12.1 Si le comportement du Passager à bord est susceptible de mettre en danger l'appareil ou toute personne ou biens présents à son bord, d'empêcher l'équipage de remplir ses obligations, si le Passager ne se conforme pas aux instructions de l'équipage, ou se comporte vis-à-vis des autres Passagers d'une manière qui raisonnablement peut leur déplaire, la Compagnie aérienne est susceptible de prendre des mesures qu'elle juge raisonnablement nécessaires afin d'éviter le prolongement de telles situations, comme l'arrestation ou le débarquement du Passager.

12.2 Le Passager doit respecter les annonces faites à bord en ce qui concerne l'utilisation de radios portatives, jouets radiocommandés, talkies-walkies, téléphones portables, ordinateurs portables, tablettes électroniques, assistants numériques personnels, ainsi que CD, DVD et lecteurs MP3. Les Passagers ne pourront faire fonctionner aucun autre appareil électronique à bord sans l'autorisation de la Compagnie aérienne, à l'exception des appareils auditifs et pacemakers qui seuls sont autorisés.

12.3 Le Passager doit rester assis avec sa ceinture de sécurité attachée tant que le signe « Attachez votre ceinture » reste allumé. Les Passagers sont tenus de respecter les instructions du personnel naviguant à cet égard.

## **ARTICLE 13**

### **DISPOSITIONS PROPOSÉES PAR LE TRANSPORTEUR**

Si, lors de la conclusion du contrat de transport aérien, la Compagnie aérienne s'engage également à prendre les mesures nécessaires pour mettre à disposition des services supplémentaires, la

Compagnie aérienne est déchargée de toute responsabilité vis-à-vis du Passager, sauf en cas de négligence de sa part dans la prise des mesures nécessaires.

## **ARTICLE 14**

### **FORMALITÉS ADMINISTRATIVES 14.1 GÉNÉRALITÉS**

Le Passager est seul responsable du respect de l'ensemble des lois, réglementations, décrets, demandes et exigences en matière de déplacement dans des pays depuis lesquels, vers lesquels ou au-dessus desquels il voyage, et du respect de la réglementation et des instructions de la Compagnie aérienne. La Compagnie aérienne ne peut être tenue responsable pour toute aide ou information donnée à un Passager par un Agent ou un employé de la Compagnie aérienne en rapport avec l'obtention des documents ou visas nécessaires ou le respect des lois, règlements, décrets, demandes et exigences, que ce soit par écrit ou autre, ni des conséquences pour le Passager dans le cas où il n'obtiendrait pas ces documents ou visas ou ne respecterait pas ces lois, règlements, décrets, demandes, exigences, règles ou instructions.

### **14.2 DOCUMENTS DE VOYAGE**

Le Passager doit présenter tous les documents de sortie, d'entrée, de santé et autres requis par les lois, règlements, décrets, demandes et exigences des pays concernés et permettre à la Compagnie aérienne d'en faire des copies et de les conserver. La Compagnie aérienne se réserve le droit de refuser le transport à tout Passager n'ayant pas respecté les lois, règlements, décrets, demandes ou exigences, ou dont les documents se révèlent ne pas être en règle, ou qui n'autorise pas la Compagnie aérienne à faire des copies et à les conserver.

### **14.3 REFUS D'ENTRÉE**

Le Passager accepte de payer le tarif applicable lorsque, par suite d'une injonction gouvernementale, la Compagnie aérienne doit ramener le Passager à son point d'origine ou ailleurs, en raison de son inadmissibilité dans un pays, qu'il soit en transit ou qu'il s'agisse de sa destination. Pour payer ce tarif, la Compagnie aérienne peut utiliser toute somme qui lui a été versée pour les transports non effectués, ou toute somme appartenant au Passager et dont la Compagnie aérienne est détentrice. La Compagnie aérienne ne remboursera pas le prix payé pour le transport vers le point de refus d'entrée ou d'expulsion.

### **14.4 RESPONSABILITÉ DU PASSAGER EN MATIÈRE D'AMENDES, DE FRAIS DE DÉTENTION, ETC.**

Si la Compagnie aérienne est dans l'obligation de payer ou de consigner une amende ou une pénalité, ou d'assumer des dépenses en raison du non-respect par le Passager de lois, réglementations, décrets, demandes ou autres exigences en matière de déplacements des pays concernés, ou en raison de la non-présentation des documents nécessaires, le Passager est dans l'obligation, sur demande, de rembourser à la Compagnie aérienne toute somme versée ou dépensée. La Compagnie aérienne peut utiliser à cette fin toute somme qui lui a été versée pour les transports non effectués ou toute somme appartenant au Passager dont elle est détentrice.

#### **14.5 CONTRÔLES DOUANIERS**

Si cela est exigé, le Passager doit être présent lors du contrôle de ses bagages, enregistrés ou non enregistrés, par les douanes ou par d'autres représentants gouvernementaux. La Compagnie aérienne n'est pas responsable envers le Passager des pertes ou dommages que le Passager est susceptible de subir faute de respecter cette exigence.

#### **14.6 CONTRÔLES DE SÉCURITÉ**

Le Passager est tenu de se soumettre à tout contrôle de sécurité effectué par des représentants des autorités gouvernementale ou aéroportuaire, ou par la Compagnie aérienne.

### **ARTICLE 15**

#### **TRANSPORTEURS SUCCESSIFS**

Un transport réalisé par différentes Compagnies aériennes successives avec un seul billet ou avec un billet et un billet conjoint correspondant est considéré comme une seule opération.

### **ARTICLE 16**

#### **RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES**

16.1 Le transport dans le cadre des présentes est soumis aux règles et aux limitations concernant la responsabilité stipulée par la « Convention », sauf si un tel transport n'est pas un transport international pour lequel la Convention s'applique.

16.2 Pour un transport qui n'est pas international, auquel la Convention s'applique :

16.2.1 Dans la mesure où la législation turque s'applique, la responsabilité de la Compagnie aérienne est soumise aux dispositions de la Loi sur l'aviation civile turque n° 2920.

16.2.2 La Compagnie aérienne est tenue responsable des dommages subi par un Passager ou ses bagages uniquement si ces dommages ont été provoqués par une négligence de la part de la Compagnie aérienne. Si le Passager fait preuve de négligence concurrente, la responsabilité de la Compagnie aérienne doit être soumise à la loi en vigueur concernant la négligence concurrente.

16.2.3 Excepté dans les cas d'actes ou omissions commis avec l'intention de provoquer des dommages, ou commis témérement et avec la conscience que de tels dommages en résulteraient probablement :

16.2.3.1 La responsabilité de la Compagnie aérienne à l'égard de chaque Passager pour décès, ou blessure corporelle est limitée à la somme indiquée dans la Convention qui s'applique au vol. Cependant, s'il existe une limite différente de responsabilité en vertu de la loi, cette limite de responsabilité doit être appliquée.

16.2.3.2 La Compagnie aérienne n'est en aucun cas tenue responsable des retards sauf disposition applicable de ces Conditions de transport.

16.3 Dans la mesure où ce n'est pas incompatible avec ce qui précède, et que la Convention s'applique ou non :

16.3.1 La responsabilité de la Compagnie aérienne est limitée au dommage survenu au cours de ses vols. Si une Compagnie aérienne délivre un billet ou enregistre des bagages sur les lignes d'une autre Compagnie aérienne, elle ne le fait qu'en tant qu'agent de cette autre compagnie. Cependant, concernant les bagages enregistrés, le Passager dispose également d'un droit d'action contre la première ou la dernière compagnie aérienne ;

16.3.2 La Compagnie aérienne n'est pas responsable des dommages causés aux bagages non enregistrés, sauf si ces dommages découlent d'une négligence de la part de la Compagnie aérienne. Si le Passager fait preuve de négligence concurrente, la responsabilité de la Compagnie aérienne doit être soumise à la loi en vigueur en matière de négligence concurrente ;

16.3.3 La Compagnie aérienne n'est pas responsable des dommages découlant de son respect des lois ou règlements gouvernementaux, décrets ou exigences, ou du non-respect de ceux-ci par le Passager ;

16.3.4 Excepté dans les cas d'actes ou omissions commis avec l'intention de provoquer des dommages, ou commis témérement et avec la conscience que de tels dommages en résulteraient probablement, la responsabilité de la Compagnie aérienne en cas de dommages sur les bagages enregistrés est limitée à :

a) Si le vol est soumis aux règles de la Convention de Varsovie, telle qu'amendée par le protocole de La Haye : 250 francs Poincaré par kilogramme de bagages enregistrés et jusqu'à 5 000 francs Poincaré par Passager pour les bagages non enregistrés (dans la législation de la plupart des pays, 250 francs Poincaré équivalent à 20 dollars (USD) et 5 000 francs Poincaré équivalent à 400 dollars (USD)), ou l'équivalent en devise locale ;

b) Si le vol est soumis à la Convention de Montréal : 1 131 DTS par Passager pour les bagages enregistrés perdus ou endommagés.

Si, en vertu de la loi en vigueur, des limites différentes de responsabilité sont applicables, ces dernières s'appliquent. Si le poids des bagages n'est pas enregistré sur le Bulletin de bagages, il est admis que le poids total des bagages enregistrés ne dépasse pas la franchise de bagages gratuite prescrite dans la réglementation de la Compagnie aérienne pour la catégorie de service concernée. Si, conformément à la disposition 9.7, une déclaration de dépassement de valeur a été effectuée pour le bagage enregistré, la Compagnie aérienne est tenue de payer le montant à hauteur de la valeur indiquée dans la déclaration.

16.3.5 La responsabilité de la Compagnie aérienne est limitée au montant des dommages avérés. En outre, la Compagnie aérienne ne peut être tenue responsable des dommages indirects ou consécutifs ;

16.3.6 La Compagnie aérienne ne peut être tenue responsable de toute blessure subie par un Passager ou des dommages sur les bagages d'un Passager causés par un objet contenu dans ces bagages. Tout Passager dont un bien cause une blessure à une autre personne ou endommage les biens de la Compagnie aérienne ou d'une autre personne doit indemniser la Compagnie aérienne pour toutes les pertes et dépenses engagées par la Compagnie aérienne en conséquence ;

16.3.7 La Compagnie aérienne n'est pas responsable des dommages sur des objets fragiles ou périssables, des appareils électroniques, de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, de l'argenterie, des effets de commerce, des titres de placement, ou d'autres objets de valeur, documents commerciaux, passeports ou autres documents d'identification ou échantillons, qui se trouvent dans les bagages enregistrés du Passager. Une fois que la Compagnie aérienne a enregistré les bagages et accepté de les transporter depuis et vers toutes les destinations aux Etats-Unis, les limitations mentionnées dans cet article cessent de s'appliquer. Cependant, tous les vols restent soumis aux limitations de responsabilité de la Compagnie aérienne conformément aux lois en vigueur.

16.3.8 Si un Passager est transporté et que son âge, sa condition mentale ou physique est susceptible de constituer un danger ou un risque pour lui-même, la Compagnie aérienne ne peut être tenue responsable de toute maladie, blessure ou incapacité, y compris décès, imputable à un tel état ou à l'aggravation d'un tel état.

16.3.9 Toute exclusion ou limitation de la responsabilité de la Compagnie aérienne s'appliquera et sera au bénéfice des agents, employés et représentants de la Compagnie aérienne et de toute personne dont l'appareil est utilisé par la Compagnie aérienne, ainsi que des agents, employés et représentants de cette personne. Le montant cumulé recouvrable auprès de la Compagnie aérienne et des agents, employés et représentants susmentionnés ne dépassera pas le montant de la limite de responsabilité de la Compagnie aérienne.

16.4 Sauf disposition contraire expresse, aucune disposition dans les présentes ne contient une renonciation à une exclusion ou une limitation de la responsabilité de la Compagnie aérienne en vertu de la Convention ou des lois en vigueur.

## **16.5 ACCORD SPÉCIAL**

### **16.5.1. GÉNÉRALITÉS**

La Compagnie aérienne doit se prévaloir elle-même de la limitation de responsabilité stipulée dans la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929, le protocole d'amendement signé à La Haye et la Convention de Montréal. Toutefois, Turkish Airlines (qui est partie prenante des alliances entre compagnies aériennes IATA (IIA) et/ou des mesures pour la mise en œuvre de l'alliance entre compagnies aériennes IATA (MIA) conformément à l'article 22(1) de la Convention et/ou applique la réglementation CEE 2027/97 du Conseil), ne doit pas invoquer la limitation de la responsabilité en vertu de l'article 20 (1) et ne peut se prévaloir du recours prévu à l'article 20(1) de la Convention concernant la partie de la réclamation qui ne dépasse pas 113 100 DTS pour un transport qu'elle a effectué et pour tous les transports internationaux pour lesquels la Convention de Varsovie s'applique.

Turkish Airlines accepte le régime de responsabilité énoncé dans cet article uniquement pour les opérations de transport qu'elle effectue elle-même ou pour son compte, elle n'impose aucune responsabilité à une autre compagnie aérienne ayant effectué en partie le transport, et n'encourt aucune responsabilité concernant la partie du transport effectuée par une autre compagnie aérienne.

Le régime de responsabilité de Turkish Airlines qui s'applique au Passager en vertu de IIA, de MIA et de la réglementation CEE 2027/97 est exposé ci-après. Les instruments mentionnés ci-dessus serviront de base pour la résolution de tout conflit entre les règles énoncées ci-dessous, leur interprétation ou leur application.

#### 16.5.2 RESPONSABILITÉ DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE

- A. En cas de décès ou de blessure du Passager, la Compagnie aérienne ne peut se prévaloir du recours au fait qu'elle a pris toutes les mesures nécessaires pour éviter les dommages ou qu'il lui était impossible de prendre de telles mesures pour éviter les dommages jusqu'à 113 100 DTS.
- B. Nonobstant le paragraphe (A) ci-dessus ; si la Compagnie aérienne prouve que les dommages ont été causés par la personne décédée ou blessée ou que cette personne a fait preuve de négligence concurrente, la Compagnie aérienne sera libérée de la responsabilité, entièrement ou partiellement, conformément à la loi en vigueur.
- C. Contre de telles réclamations, la Compagnie aérienne se réserve tous les autres droits de la défense énoncés dans la Convention, autres que ceux mentionnés ci-dessus dans les paragraphes (A) et (B) qui lèvent la limite de responsabilité de la Compagnie aérienne et abandonne toute défense en matière de responsabilité jusqu'à 113 100 DTS. La Compagnie aérienne se réserve un droit de recours contre tout tiers, y compris les droits d'indemnisation ou de contribution.
- D. Ni la renonciation aux limites ni la renonciation à la défense ne s'appliquent par rapport aux réclamations émises par les établissements publics d'assurance sociale ou établissements similaires, même si elles sont maintenues. Si le vol est soumis aux règles de la Convention de Varsovie, modifiée par le protocole de La Haye, ces réclamations sont soumises aux limitations en vertu de l'article 22 (1) et à la défense en vertu de l'article 20 (1) de la Convention ; si le vol est soumis à la Convention de Montréal, lesdites réclamations sont soumises aux limitations en vertu de l'article 21 et à la défense en vertu de l'article 20 de la Convention. La Compagnie aérienne indemniserà le Passager ou les personnes à sa charge pour les excédents de paiements correspondant à des dommages compensatoires récupérables reçus d'un établissement d'assurance sociale ou organisme public similaire. (Cette disposition ne s'applique pas aux établissements d'assurance sociale ou établissements publics similaires aux Etats-Unis.)
- E. La loi du domicile du Passager ne s'applique pas aux réclamations émises conformément à cet accord privé, et le droit de la cinquième juridiction n'est pas reconnu.

#### 16.5.3 PAIEMENT À L'AVANCE

- A. Au plus tard quinze jours après que l'identité de la personne physique ayant droit à une indemnisation ait été établie, Turkish Airlines effectue un paiement anticipé, proportionnel au préjudice subi, pour répondre aux besoins économiques immédiats de ladite personne.
- B. Sans préjudice du paragraphe (A), un paiement anticipé ne doit pas être inférieur à 15 000 DTS par Passager en cas de décès du Passager.
- C. Un versement anticipé ne saurait constituer une reconnaissance de responsabilité et doit être déduit de tout versement ultérieur, en fonction de la responsabilité de la Compagnie aérienne.



D. S'il est démontré que les dommages ont été causés par la personne blessée ou décédée ou que celle-ci a fait preuve de négligence concurrente ; que le dommage a été causé par la personne qui a reçu le paiement anticipé ou que celle-ci a fait preuve de négligence concurrente ; ou que la personne ayant reçu le paiement anticipé n'est pas la personne ayant droit à la rémunération ; la Compagnie aérienne est exonérée en tout ou en partie de sa responsabilité conformément à la loi en vigueur. Dans de tels cas, le paiement anticipé doit être restitué. Le paiement anticipé ne doit pas être restitué dans tous les autres cas.

#### 16.5.4 DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Passager peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, soit sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr), soit en adressant sa demande par courrier à la Société Opposetel - Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret -10000 Troyes.

## ARTICLE 17

### DÉLAIS DE PROTESTATIONS 17.1 AVIS DE RÉCLAMATION

Pour qu'une action soit entreprise en cas d'avarie sur les bagages enregistrés, la personne autorisée à retirer les bagages doit adresser une protestation à la Compagnie aérienne immédiatement après la découverte de l'avarie et, au plus tard, dans un délai de sept jours à compter de la date de réception ; et en cas de retard, la protestation doit être adressée dans un délai de vingt-et-un jours au plus tard suivant la date à laquelle le bagage a été délivré. Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation.

### 17.2 LIMITATION DE L'ACTION

Tout droit à indemnisation s'éteint si aucune action n'est introduite dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée à destination, ou à compter de la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver, ou à compter de la date à laquelle le transport s'est arrêté.

## ARTICLE 18

### MODIFICATION ET RENONCEMENT

Aucun agent, employé ou représentant de la Compagnie aérienne n'est habilité à altérer, modifier ou annuler les dispositions des présentes Conditions de transport.

### LANGUE DE RÉFÉRENCE

Ces Conditions générales de transport sont reproduites dans plusieurs langues. En cas de divergences entre le texte en turc et sa traduction dans une autre langue, le texte en turc s'appliquera sauf dispositions contraires dans la loi locale en vigueur.

**NOM DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE : Turkish Airlines ABBRÉVIATION DU NOM : TK DATE DE PUBLICATION : 22 JUIN 2016**