



NORSE ATLANTIC AIRWAYS AS

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT POUR LES PASSAGERS ET BAGAGES

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

"**NOUS**", "**NOTRE**", "**US**" ou "**NORSE**" désigne Norse Atlantic Airways AS et, lorsque le contexte l'exige, inclut nos employés, cocontractants et agents.

"**VOUS**", "**VOTRE**" et "**VOUS**" désigne toute personne (adulte, enfant ou nourrisson), à l'exception des membres de l'équipage, transportée, devant être transportée ou ayant l'intention d'être transportée dans un aéronef en vertu d'un Billet, ou lorsqu'il s'agit d'une demande de remboursement de Billet, la personne qui a payé le Billet.

"**FRAIS ADMINISTRATIFS**" désigne les frais que nous pouvons facturer pour certains services, y compris, mais sans s'y limiter, la modification d'un Billet par l'intermédiaire de notre centre d'appels téléphoniques. Les Frais Administratifs ne comprennent pas les taxes, les frais ou autres charges imposées par une autorité gouvernementale et que nous pouvons être tenus de collecter auprès de vous.

"**CODE DE DÉSIGNATION**" désigne le code à deux ou plusieurs caractères alphabétiques, numériques ou alphanumériques identifiant chaque transporteur aérien et figurant sur les Billets, les horaires, les systèmes de réservation et les communications. Notre code de désignation est "NO".

"**AGENT ACCRÉDITÉ**" désigne une personne physique ou morale (qui peut être un autre Transporteur) que nous avons valablement agréée pour nous représenter dans la vente de titres de transport aérien sur nos services.

"**BAGAGE**" désigne les effets et autres objets personnels vous accompagnant sur votre vol. Sauf stipulation contraire, il s'agit de vos Bagages Enregistrés et de vos Bagages Non Enregistrés.

"**ÉTIQUETTE D'IDENTIFICATION**" désigne le document que nous vous remettons pour identifier chaque Bagage Enregistré.

"**HEURE D'EMBARQUEMENT**" désigne l'heure indiquée sur votre Carte d'Embarquement à laquelle vous devez vous présenter à la porte d'embarquement.

"**CARTE D'EMBARQUEMENT**" désigne le document papier ou électronique que nous vous remettons comme preuve que vous vous êtes bien enregistré pour votre vol.

"**RÉFÉRENCE DE RÉSERVATION**" désigne les inscriptions électroniques dans notre base de

données de réservation enregistrant les Segments de Vol et les Conditions Contractuelles de transport que vous avez réservés et pour lesquels nous ou notre Agent Accrédité avons émis un Reçu d'Itinéraire.

**"TRANSPORTEUR"** désigne un transporteur aérien dont le Code de Désignation figure sur votre Billet.

**"BAGAGE ENREGISTRÉ"** désigne la partie de vos Bagages dont nous avons la garde pour les transporter dans la soute de l'appareil et pour laquelle nous avons délivré une Étiquette d'Identification de Bagage.

**"HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT"** désigne l'heure limite à laquelle vous devez avoir terminé l'enregistrement et obtenu votre Carte d'Embarquement. Si vous vous êtes enregistré en ligne, nous vous informerons de l'heure limite d'acceptation des Bagages et de l'Heure d'Embarquement.

**"PARTAGE DE CODES"** désigne un contrat par lequel nous offrons un service de transport à un Passager sur un vol qui est exploité par un autre Transporteur.

**"CONDITIONS DE TRANSPORT"** désigne les présentes conditions de transport des Passagers et des Bagages.

**"CONDITIONS CONTRACTUELLES"** désigne les déclarations contenues dans ou livrées avec votre Billet ou votre Reçu d'Itinéraire, identifiées comme telles et qui incorporent, par référence, les présentes Conditions de Transport.

**"CONVENTION"** désigne la ou les conventions internationales suivantes qui sont applicables selon le cas :

- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (la "**Convention de Varsovie**") ;
- la Convention de Varsovie telle qu'amendée par le Protocole de La Haye du 28 septembre 1955 ;
- 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 additionnel n°2 de Montréal (1975) ;
- la Convention de Varsovie telle qu'amendée par le Protocole additionnel n°4 de Montréal (1975) ;
- la Convention complémentaire de Guadalajara du 18 septembre 1961 ;
- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999 (la "**Convention de Montréal**").

**"DOMMAGE"** désigne le préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle qu'un Passager pourrait subir lors des opérations d'embarquement ou de débarquement ; en cas de perte totale ou partielle des Bagages ou de tout autre dommage subi par les Bagages qui surviendrait au cours du transport aérien ou de toute autre période pendant laquelle les Bagages sont sous la garde du Transporteur ; en cas de retard ou annulation d'un vol ; et en cas de refus d'embarquement d'un Passager ou de prise en charge d'un Bagage.

**"JOURS"** désigne les jours du calendrier, comprenant les sept jours de la semaine. Aux fins de l'envoi de notifications, n'est pas pris en compte le jour où la notification est envoyée. Aux fins de la détermination de la durée de validité d'un Billet, le jour de l'émission du Billet ne sera pas compté.

**"RÈGLES TARIFAIRES"** désigne les règles, termes et conditions applicables à des éléments particuliers de nos produits et de nos structures tarifaires.

**"SEGMENTS DE VOL"** désigne les lieux de départ et de destination selon l'ordre indiqué sur votre Billet et entre lesquels vous avez le droit d'être transporté.

**"FORCE MAJEURE"** désigne des circonstances inhabituelles et imprévisibles, indépendantes de la volonté d'une partie, dont les conséquences n'auraient pu être évitées même en faisant preuve d'une diligence raisonnable. Cela inclut, sans s'y limiter, les cas de force majeure ("acts of God"), les accidents, les sanctions ou embargos imposés par une autorité gouvernementale, les cyberattaques, les émeutes, la guerre, les actes terroristes, les épidémies, les pandémies, les quarantaines imposées par une autorité gouvernementale, les troubles civils et les catastrophes naturelles.

**"FAMILLE IMMÉDIATE"** désigne vos parents, vos frères et sœurs, votre conjoint, vos enfants, vos beaux-parents, vos sœurs et frères par alliance, vos fils et filles par alliance, vos grands-parents et vos petits-enfants.

**"REÇU D'ITINÉRAIRE"** désigne un ou plusieurs documents de voyage que nous délivrons aux Passagers voyageant avec des Billets électroniques et qui contient le nom du Passager, les informations sur le vol et d'autres informations pertinentes sur le vol.

**"PASSAGER"** désigne toute personne (adulte, enfant ou nourrisson), à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée dans un aéronef en vertu d'un Billet.

**"RÈGLEMENTS"** désigne les règles que nous appliquons à certains aspects du transport aérien et auxquelles il est fait référence dans les présentes Conditions de Transport.

**"DROIT DE TIRAGE SPÉCIAL"** désigne l'unité de compte internationale, définie par le Fonds Monétaire International (FMI), basée sur la valeur de plusieurs devises de référence. La valeur des devises du Droit de Tirage Spécial fluctue et est recalculée chaque jour ouvrable.

"**FUMER**" signifie l'utilisation d'un produit du tabac, de cigarettes électroniques, qu'elles soient ou non un produit du tabac, ou de produits similaires qui produisent une fumée, un brouillard, une vapeur ou un aérosol, à l'exception des produits (autres que les cigarettes électroniques) qui répondent à la définition d'un dispositif médical, tels que les nébuliseurs.

"**TARIFS**" désigne les tarifs, frais, restrictions sur les Billets, Règles Tarifaires et/ou Conditions de Transport connexes que nous avons publiés et qui sont considérés comme faisant partie intégrante des Conditions Contractuelles conclues avec vous.

"**BILLET**" désigne un document papier ou électronique contenant les détails de votre Réservation, émis par nous ou un de nos Agents Accrédités, ou encore un billet électronique.

"**BAGAGE NON ENREGISTRÉ**" désigne les Bagages que vous transportez à bord de l'aéronef et qui restent sous votre garde.

"**SITE INTERNET**" fait référence à notre site internet [www.flynorse.com](http://www.flynorse.com), notre site internet qui maintient la collection de pages web de NO sur internet dans le monde entier.

## **ARTICLE 2. DOMAINE D'APPLICATION**

### **2.1 GÉNÉRALITÉS**

- 2.1.1 Sauf stipulations contraires des articles 2.3 et 2.4, les présentes Conditions de Transport s'appliquent à tous les vols ou Segments de Vol que nous exploitons et pour lesquels notre nom ou notre Code de Désignation "NO" figure comme Transporteur sur votre Billet. En réservant ou en achetant un Billet pour un vol avec nous et/ou en vous enregistrant pour un vol avec nous, vous êtes considéré comme ayant accepté les présentes Conditions de Transport en votre nom et au nom de toute personne incluse dans votre réservation.
- 2.1.2 Les présentes Conditions de Transport s'appliquent également au transport à tarif réduit et gratuit, sauf si nous en avons disposé autrement dans nos Règlements, dans le contrat applicable ou le Billet.
- 2.1.3 Nous ne vendrons que des Billets émis par nous-mêmes et non en tant qu'agent d'autres transporteurs aériens ou prestataires de services. Lorsque nous vous permettons d'entrer en contact avec d'autres prestataires de services ou transporteurs aériens, nous le faisons uniquement en votre nom et tous les services que vous obtenez de ces prestataires de services sont soumis aux conditions générales de ces prestataires de services. Nous ne sommes en aucun cas responsables des services qui vous sont fournis par des prestataires tiers.
- 2.1.4 Aucun de nos employés, agents ou représentants n'est habilité à modifier, altérer ou renoncer à toute stipulation des présentes Conditions de Transport.
- 2.1.5 Le nom de notre compagnie aérienne peut figurer en abrégé sur le Billet, par le biais de notre Code de Désignation Notre adresse est Floyveien 14, 4838 Arendal, Norvège. Toutes les informations utiles pour nous contacter sont disponibles sur notre Site

Internet [www.flynorse.com](http://www.flynorse.com).

## 2.2 **PARTAGE DE CODES**

2.2.1 Certains services, sont susceptibles de faire l'objet de contrats avec d'autres transporteurs aériens appelés "Partage de Codes". Cela signifie que même si vous avez réservé un vol avec nous et que vous détenez un Billet sur lequel notre nom ou notre Code de Désignation est renseigné en tant que Transporteur, le vol peut être opéré par un autre Transporteur.

2.2.2 Si une telle situation s'applique à votre vol :

- a) Nous vous informerons de l'identité du Transporteur exploitant l'aéronef au moment où vous effectuez votre réservation (ou si vous effectuez votre réservation avec un Agent Accrédité, nous exigeons que notre Agent Accrédité vous donne cette information) ; et
- b) Les conditions de transport de cet autre Transporteur exploitant l'aéronef s'appliqueront à tous les services opérationnels liés au transport et aux aspects procéduraux du transport effectués par ce Transporteur. Il peut en résulter que les stipulations relatives à certains aspects du transport, tels que les changements d'horaires, la politique relative aux Bagages, les services, les procédures d'enregistrement et d'embarquement, les conditions de refus ou de limitation du transport, la conduite à bord de l'aéronef, les procédures relatives aux retards ou à l'annulation des vols soient différentes de celles prévues par les présentes Conditions de Transport et que des règles supplémentaires soient applicables à ces vols en Partage de Codes.
- c) Vous devez également vous référer aux conditions de transport et aux règles applicables du Transporteur exploitant l'aéronef. Vous avez le droit, soit de nous adresser vos demandes concernant l'ensemble du transport tel qu'indiqué sur le Billet, soit de les adresser directement au Transporteur exploitant le segment de vol concerné.

## 2.3 **PRÉDOMINANCE DE LA LOI ET CLAUSE DE DIVISIBILITE**

2.3.1 Les présentes Conditions de Transport ne s'appliquent pas dans le cas où elles seraient incompatibles avec nos Tarifs ou la loi applicable.

2.3.2 Si une stipulation des présentes Conditions de Transport est jugée invalide, illégale ou inapplicable en vertu d'une loi, d'un traité ou d'une Convention applicable, ou si nos Tarifs prévalent, cela n'affectera pas l'applicabilité des autres stipulations des présentes Conditions de Transport. Au contraire, la stipulation jugée invalide, illégale ou inapplicable sera considérée comme séparée des présentes Conditions de Transport et les autres stipulations seront appliquées comme si les Conditions de Transport ne contenaient pas la stipulation invalide, illégale ou inapplicable.

## 2.4 **PRÉVALENCE DES CONDITIONS DE TRANSPORT SUR LES RÈGLEMENTS**

2.4.1 Les présentes Conditions de Transport prévaudront en cas d'incompatibilité avec l'un de nos Règlements.

2.4.2 Si une partie d'un de nos Règlements devient invalide, les autres parties de nos Règlements restent applicables.

## 2.5 ERREURS MANIFESTES – ERREUR DE TARIF

2.5.1 Conformément à la loi applicable, dans le cas d'un tarif manifestement erroné causé par un problème technique ou une erreur manifeste involontaire (y compris, mais sans s'y limiter, une erreur de classement des tarifs, une erreur informatique ou toute erreur d'un tiers (humaine ou mécanique) qui rend le prix erroné ou ridicule, nous nous réservons le droit:

- (a) d'annuler les réservations et/ou les Billets émis ;
- (b) de rembourser le montant total payé par l'acheteur ; et
- (c) d'offrir un nouveau Billet au tarif corrigé qui aurait dû être indiqué au moment où la réservation a été faite.

## ARTICLE 3. BILLETS

### 3.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3.1.1 Sous réserve des autres dispositions des présentes Conditions de Transport, nous n'assurons le transport que des personnes qui :

- (a) sont correctement nommées sur le Billet ; et
- (b) ont présenté un passeport en cours de validité et non périmé (dont la date de validité dépasse la date du vol de retour prévu pour une durée suffisamment longue, comme l'exigent, les règles d'immigration applicables) et, le cas échéant, un visa de voyage en cours de validité (et/ou tout autre document requis pour le voyage en vertu de la loi applicable) qui correspond aux informations du Passager spécifiées dans votre Billet et répond à toutes les exigences applicables pour votre entrée dans le pays de destination, y compris la période restante de validité du passeport.

3.1.2 Nous nous réservons le droit de refuser le transport et de suspendre votre Billet :

- (a) si vous avez acquis le Billet par fraude, en violation de la loi applicable ou de nos Tarifs, des conditions d'émission, de nos Règles Tarifaires ou de nos Règlements ; ou
- (b) si vous n'êtes pas en mesure de prouver que vous êtes la personne désignée comme Passager sur le Billet en produisant un passeport valide correspondant aux informations spécifiées sur le Billet ;
- (c) si vous n'êtes pas en mesure de nous prouver que vous êtes autorisé à voyager en utilisant un Billet acheté avec la carte de crédit d'une autre personne. Dans ce cas, nous pouvons vous demander de payer le prix total du Billet pour un Billet de remplacement, et nous nous engageons à vous rembourser intégralement le prix du Billet de remplacement si nous recevons ultérieurement une autorisation satisfaisante du titulaire de la carte de crédit.

3.1.3 Un Billet n'est pas cessible, sauf indication contraire dans nos Règles Tarifaires.

- 3.1.4 Vous avez la responsabilité de choisir le tarif le mieux adapté à vos besoins de voyage. Certains Billets sont vendus à des tarifs réduits qui peuvent être partiellement ou totalement non remboursables et toute modification de dates de voyage ou de l'itinéraire spécifié sur le Billet ne sera possible qu'après recalcul du tarif. Si vous avez des doutes sur le caractère "non remboursable", "non modifiable" de votre Billet, vous devez vous en assurer auprès de l'entité qui vous a vendu le Billet. Il vous est également possible de souscrire une assurance appropriée couvrant les cas où des circonstances imprévues vous amèneraient à annuler ou modifier votre voyage, ou en cas d'urgence médicale imprévue nécessitant des soins.
- 3.1.5 Le Billet est et demeure à tout moment la propriété du Transporteur émetteur. Si vous souhaitez modifier un aspect quelconque de votre Billet ou demander un remboursement, toutes ces demandes doivent être adressées à l'entité qui vous a vendu le Billet.
- 3.1.6 Il peut vous être demandé d'apporter une copie imprimée du Billet ou du Reçu d'Itinéraire dans certains aéroports et de la présenter au personnel de l'aéroport, de l'immigration et de la sécurité ou à toute autre autorité compétente.
- 3.1.7 Aux termes de la Convention applicable, un Reçu d'Itinéraire est considéré comme un Billet et de document de transport.
- 3.1.8 Votre Billet n'est valable que pour le transport indiqué sur le Billet, depuis le lieu de départ, via toute escale intermédiaire, le cas échéant, jusqu'au lieu de destination final aux dates spécifiées. Le tarif que vous avez payé est basé sur cet itinéraire aux dates spécifiées et n'est valable que pour le transport indiqué sur le Billet. Ces éléments constituent une partie essentielle du contrat de transport conclu avec vous.
- 3.1.9 Si certains types de modifications n'entraînent pas de changement de tarif, d'autres modifications, comme un changement du lieu de départ (par exemple, si vous ne prenez pas le premier Segment de Vol ou si vous inversez la direction de votre voyage) peuvent entraîner une augmentation du tarif et/ou l'annulation du Billet. De nombreux tarifs spéciaux ne sont valables qu'aux dates et pour les vols indiqués sur le Billet et peuvent ne pas être modifiés du tout ou ne peuvent être modifiés que moyennant le paiement d'un supplément à nous ou à notre Agent Accrédité.
- 3.1.10 Chaque Segment de Vol contenu dans votre Billet est valable pour le transport dans la classe de service, à la date et pour le vol pour lequel un siège a été réservé. Lorsqu'un Billet est émis à l'origine sans qu'une réservation soit spécifiée, un siège peut être réservé ultérieurement, sous réserve du Tarif, des Règles Tarifaires, des restrictions applicables au Billet et de la disponibilité d'un siège dans la classe de réservation appropriée sur le vol demandé.
- 3.1.11 Si nous devons annuler ou si nous sommes dans l'incapacité d'assurer votre vol en raison d'un événement de Force Majeure, nous pouvons, à notre seule discrétion et sous réserve de la loi applicable, vous offrir : (1) un remboursement ; (2) un crédit de voyage pouvant être utilisé (sous réserve des conditions applicables) pour un futur voyage avec nous ; et/ou (3) le transport vers un autre aéroport convenu mutuellement. Vous n'aurez droit à aucune compensation supplémentaire pour une annulation de vol en raison d'un

événement de Force Majeure, sauf si la réglementation applicable l'exige expressément.

### 3.2 PÉRIODE DE VALIDITÉ

3.2.1 Sauf indication contraire sur le Billet, dans les Conditions Contractuelles ou dans les Tarifs applicables, un Billet est valable pour :

- (a) un an à compter de la date de création initiale de votre réservation, si elle est totalement inutilisée ; ou
- (b) un an à compter de la date du premier voyage, à condition que ce dernier ait lieu dans un délai d'un an à compter de la date de création initiale de votre réservation.

3.2.2 Lorsque vous êtes empêché de voyager pendant la période de validité du Billet parce qu'au moment où vous effectuez une demande de réservation, nous ne sommes pas en mesure de la confirmer :

- (a) la validité du Billet sera prolongée uniquement de la période pendant laquelle cette confirmation de réservation n'a pas pu être donnée, ou
- (b) vous pouvez avoir droit à un remboursement volontaire conformément à l'article 10.3, sous réserve, le cas échéant, des restrictions incluses dans le Billet.

Vous n'aurez droit à aucune compensation supplémentaire.

3.2.3 Si vous êtes empêché de voyager pendant la période de validité du Billet pour cause de maladie, vous devez nous fournir un certificat médical confirmant que vous n'êtes pas apte à voyager en raison de la maladie, et :

- (a) nous pouvons prolonger la période de validité de votre Billet jusqu'à la date à laquelle (selon notre avis raisonnable) vous devenez apte à voyager ou jusqu'au premier vol que nous effectuons après cette date à partir du point de reprise du voyage, sur lequel des places sont disponibles dans la classe de service pour laquelle le tarif a été payé ;
- (b) la validité de ce Billet peut être prolongée de trois mois au maximum à compter de la date figurant sur le certificat médical ;
- (c) nous prolongerons la période de validité des Billets des Passagers accompagnants qui sont inclus dans la même réservation et des membres de votre Famille Immédiate vous accompagnant sur le transport que vous avez été empêché d'effectuer.

3.2.4 Si un membre de votre Famille Immédiate décède et que vous nous avez fourni une copie du certificat de décès, ainsi que toute autre preuve que nous estimerons requise pour établir le lien entre vous et le défunt, nous prolongerons la validité de votre Billet et de ceux des Passagers accompagnants qui sont inclus dans la même réservation pour une période n'excédant pas 45 Jours à compter de la date du décès.

### 3.3 MODIFICATIONS DE VOTRE RÉSERVATION

3.3.1 Votre Billet n'est valable que pour le transport indiqué sur le Billet, du lieu de départ au lieu de destination finale aux dates spécifiées.



- 3.3.2 Si vous souhaitez modifier une partie de votre transport :
- (a) vous devez nous informer au moins 48 heures avant l'heure de départ de tout vol affecté ;
  - (b) le tarif de votre nouveau transport sera calculé par nos soins et vous aurez la possibilité d'accepter le nouveau tarif ou de maintenir votre transport initial ;
  - (c) si vous choisissez d'accepter le nouveau tarif, le Billet sera réémis et vous devrez payer la différence de tarif si le nouveau tarif est supérieur au tarif initialement payé ou facturé, en plus des Frais Administratifs prévus.
- 3.3.3 Si vous devez modifier un aspect de votre transport en raison d'un événement de Force Majeure vous affectant :
- (a) vous devez nous contacter dès que possible ; et
  - (b) vous devez nous fournir une preuve satisfaisante de l'évènement de Force Majeure ; et

nous déploierons les efforts raisonnables pour vous transporter jusqu'à votre destination finale, sans recalculer le prix du Billet.

#### **ARTICLE 4. TARIFS, TAXES, REDEVANCES, CHARGES ET SURCHARGES**

##### **4.1 TARIFS**

- 4.1.1 Le tarif que vous avez payé pour le Billet s'applique uniquement à votre transport et à celui de vos Bagages depuis l'aéroport du point d'origine jusqu'à l'aéroport du point de destination final, aux heures et aux dates spécifiées sur votre Billet, sauf indication contraire expresse sur le Billet.
- 4.1.2 Si plus d'un itinéraire est disponible, votre Billet spécifiera l'itinéraire de votre transport applicable en vertu du tarif.
- 4.1.3 Les Tarifs ne comprennent pas le transport de surface entre aéroports et entre aéroports et terminaux en ville, ni tout autre transport ou service, sauf s'il est expressément indiqué sur le Billet que ces services sont inclus.
- 4.1.4 Votre tarif sera calculé conformément à nos Tarifs en vigueur à la date du paiement de votre Billet, pour un voyage aux dates sélectionnées et selon l'itinéraire indiqué sur celui-ci.
- 4.1.5 Si vous changez votre itinéraire ou vos dates de voyage, cela peut modifier le tarif.
- 4.1.6 Nous nous réservons le droit de refuser le transport si le tarif applicable (y compris les taxes ou les Frais Administratifs applicables) n'a pas été entièrement payé.
- 4.1.7 Votre tarif peut comporter des conditions et/ou des restrictions spécifiques (les "Règles Tarifaires") en ce qui concerne :
- (a) le Billet et la période de validité,
  - (b) les exigences en matière de réservation et d'émission de Billet,
  - (c) les frais de "non-présentation", les frais de modification, les frais d'annulation

et les Frais Administratifs prescrits ;

- (d) les franchises de Bagage,
- (e) les règles et les frais de remboursement de Billet,

qui peuvent être incorporées aux présentes Conditions de Transport ou en modifier les dispositions. Vous serez informé des Règles Tarifaires applicables avant l'achat du Billet.

## 4.2 **TAXES, FRAIS ET REDEVANCES**

4.2.1 Vous devez payer toutes les taxes, frais et redevances applicables imposés par toute autorité gouvernementale ou autres en ce qui concerne votre transport ou imposés par un exploitant d'aéroport sur un Passager que nous sommes obligés de collecter auprès de vous. Nous nous réservons le droit de refuser le transport si les taxes, frais et charges applicables n'ont pas été payés.

4.2.2 Au moment de l'achat de votre Billet, vous serez informé des taxes, frais et charges non inclus dans le tarif, qui seront indiqués séparément sur le Billet, sauf pour les vols à destination ou au départ des États-Unis d'Amérique, auquel cas le tarif inclut tous les taxes, frais et charges. Ces taxes, frais et redevances ne sont pas déterminés par nous et sont susceptibles d'être modifiés en permanence par les gouvernements, toute autre autorité ou l'exploitant d'un aéroport et peuvent être imposés ou augmentés après la date d'émission du Billet.

4.2.3 En cas d'augmentation d'une taxe ou d'une redevance gouvernementale indiquée sur le Billet, vous pouvez être obligé de la payer avant le transport. De même, si une nouvelle taxe, redevance ou charge est imposée après l'émission du Billet, vous pouvez être obligé de la payer avant le transport. Si les taxes, frais ou charges que vous nous avez payés au moment de l'émission du Billet sont supprimés ou réduits de telle sorte qu'ils ne s'appliquent plus à vous, ou qu'un montant inférieur est dû, vous serez en droit de demander le remboursement de ce montant.

4.2.4 Si vous n'utilisez pas votre Billet ou n'en utilisez qu'une partie, ou si une taxe, un droit ou une redevance est supprimé, réduit ou ne s'applique plus à votre transport, vous pouvez demander le remboursement des taxes, droits ou redevances que vous avez payés, selon le cas, sous réserve des Frais Administratifs applicables. Nous nous réservons le droit de ne pas rembourser les taxes, frais ou charges que nous ne pouvons pas récupérer auprès du gouvernement, de l'autorité compétente ou de l'exploitant d'un aéroport.

## 4.3 **MONNAIE DE PAIEMENT**

4.3.1 Vous devez payer les tarifs, les taxes, les frais et les charges dans la monnaie du pays dans lequel le transport commence, sauf si nous ou notre Agent Accrédité exigeons un paiement dans une monnaie différente. Nous pouvons demander que ce paiement soit effectué par voie électronique ou par d'autres moyens non monétaires.

4.3.2 Nous pouvons décider d'accepter le paiement dans une autre devise au taux de change établi conformément à nos Règlements.

## **ARTICLE 5. RÉSERVATIONS**

### **5.1 CONDITIONS DE RÉSERVATION ET MODIFICATIONS DE VOTRE RÉSERVATION**

- 5.1.1 Nous ou notre Agent Accrédité enregistrerons votre/vos réservation(s) dans notre base de données des réservations. Sur demande, nous vous fournirons une confirmation écrite de votre/vos réservation(s) ou l'enverrons à l'adresse électronique qui nous a été fournie au moment de la réservation.
- 5.1.2 Certains tarifs sont assortis de conditions qui limitent ou excluent votre droit de modifier ou d'annuler les réservations, et nous vous en informerons en détail au moment de votre réservation.
- 5.1.3 Si vous, ou tout Passager voyageant sous votre garde ou en vertu d'un Billet acheté par vous, présente un état de santé ou tout autre état nécessitant un examen médical tel que défini à l'article 7.3, ou requérant une assistance médicale ou une assistance spéciale pendant l'embarquement, le débarquement ou une assistance pendant le vol (par exemple, dans les circonstances définies aux articles 7.2 à 7.4), et dans la mesure où les lois applicables, en particulier celles des Etats-Unis d'Amérique, ne dérogent pas à ce qui suit :
- (a) vous devez nous en informer au moment où vous effectuez votre réservation ;
  - (b) votre réservation doit être effectuée avec les délais de préavis mentionnés à l'article 7 afin de pouvoir remplir les conditions d'autorisation médicale et/ou prendre les mesures nécessaires pour fournir une assistance ; et
  - (c) si le préavis requis n'est pas donné, il peut être impossible d'accepter la réservation en raison du manque de temps pour organiser l'assistance ou remplir les conditions d'autorisation médicale applicables.
- 5.1.4 Vous recevrez une réservation provisoire jusqu'à ce que réception de l'autorisation médicale dans les conditions prévues à l'article 7.3.
- Vous trouverez de plus amples informations sur notre Site Internet.
- 5.1.5 Si vous avez demandé une exigence particulière ou acheté un produit auxiliaire tel qu'un repas spécial, un siège spécifique, un transport, une assistance en fauteuil roulant, l'utilisation d'un berceau, ces exigences doivent être soumises à nouveau si vous apportez une modification à votre réservation initiale telle qu'un changement de date, de classe de voyage, ou toute annulation et nouvelle réservation, auquel cas tout paiement déjà effectué sera appliqué.

Nous déploierons les efforts raisonnables pour répondre aux exigences de en ce qui concerne les services fournis à bord des avions, notamment les boissons, les repas spéciaux, les films, etc. Toutefois, nous ne pouvons être tenus responsables si, pour des raisons relatives à la sécurité et à la sûreté ou des raisons dépassant notre contrôle, nous ne pouvons fournir des services appropriés, même si ces services sont confirmés au moment de la réservation.

## 5.2 **DONNÉES PERSONNELLES**

5.2.1 Vous reconnaissez et acceptez que vous nous avez fourni vos données personnelles aux fins suivantes et sous réserve des conditions de notre politique de confidentialité :

- (a) effectuer une réservation ;
- (b) l'achat, l'enregistrement et l'émission d'un Billet et de tous les documents annexes associés à votre transport ;
- (c) vous fournir votre transport et tous les services auxiliaires à votre transport, y compris la communication avec vous concernant votre transport ;
- (d) répondre à vos questions et à vos demandes ;
- (e) l'administration de la comptabilité,
- (f) les procédures de facturation et d'audit et autres fins administratives ;
- (g) l'obtention de services auxiliaires auprès de prestataires tiers, tels que l'assistance aux fauteuils roulants et les services de transport ;
- (h) développer et fournir des services et gérer les programmes de reconnaissance des clients ;
- (i) faciliter les procédures d'immigration et d'entrée ;
- (j) faciliter les contrôles, les procédures et les exigences en matière de sécurité ;
- (k) en matière de contrôle douanier ;
- (l) la prévention et la détection de la criminalité et la mise à disposition de ces données aux autorités gouvernementales dans le cadre de votre voyage ;
- (m) les problèmes de relations avec les clients ;
- (n) l'analyse des statistiques ; l'aide aux transactions futures avec vous ;
- (o) le marketing et tests, développement et formation de systèmes.

5.2.2 Aux fins énoncées à l'article 5.2.1, vous nous autorisez à conserver et à utiliser ces données et à les transmettre et/ou les partager avec :

- (a) nos propres bureaux,
- (b) nos agents agréés,
- (c) nos autres entreprises et/ou marques,
- (d) toute personne à qui nous transférons nos droits et obligations,
- (e) des sociétés tierces offrant des services connexes tels que la location de voitures, des hôtels, le retrait de Bagages à domicile, des tests médicaux ou de dépistage de maladies infectieuses exigés par les autorités gouvernementales, des limousines, des assurances voyage, des autorités gouvernementales et autres agences,
- (f) les sociétés de cartes de crédit et autres cartes de paiement,

- (g) d'autres compagnies aériennes et d'autres Transporteurs ; ou
- (h) les prestataires tiers auxquels nous faisons appel aux fins susmentionnées.

- 5.2.3 Nous pouvons également conserver vos données personnelles à des fins de marketing direct, mais nous obtiendrons votre autorisation préalable à cet effet si la loi applicable l'exige.
- 5.2.4 Nous pouvons traiter des données personnelles sensibles, par exemple des données relatives à votre santé ou à vos handicaps, à votre religion, à votre casier judiciaire ou autre. En outre, nous pouvons transférer vos données vers des pays qui peuvent ne pas offrir le même niveau de protection des données. Vous reconnaissez qu'en nous fournissant des données personnelles sensibles, vous nous donnez votre consentement explicite pour les traiter et les divulguer à des tiers aux fins mentionnées dans le présent paragraphe et nous pouvons également transférer vos données personnelles vers d'autres pays, qu'ils offrent ou non le même niveau de protection des données. Nous nous engageons à collecter, traiter, stocker, sauvegarder et transférer vos données conformément à la loi applicable en matière de protection des données en vigueur.
- 5.2.5 Nous pouvons également surveiller et/ou enregistrer vos conversations téléphoniques avec nous pour garantir des niveaux de service cohérents, prévenir/détecter les fraudes et à des fins de formation. Les cabines de certains de nos avions peuvent être équipées de systèmes de surveillance vidéo qui seront utilisés à des fins de sûreté et de sécurité.
- 5.2.6 Nous pouvons avoir besoin du nom et des coordonnées d'un tiers que nous pouvons contacter en cas d'urgence. Il vous incombe de veiller à ce que le tiers consente à la divulgation des informations fournies à cette fin.
- 5.2.7 Nous avons besoin de vos coordonnées pour vous informer des changements d'horaires ou d'autres questions urgentes. Il est donc de votre responsabilité de nous fournir les coordonnées les plus fiables. En fournissant votre numéro de téléphone, vous acceptez que nous l'utilisions pour vous contacter au sujet de votre transport. Nous vous encourageons vivement à être joignable par téléphone portable et vous acceptez que nous n'ayons aucune responsabilité si vous ne pouvez pas être joint en conséquence. Si vous souhaitez connaître les données personnelles que nous détenons à votre sujet et/ou corriger les données personnelles que nous détenons à votre sujet, contactez notre bureau local ou notre centre d'appels.
- 5.2.8 Vous acceptez de nous exonérer, ainsi que nos Agents Accrédités, de toute responsabilité en cas de transmission, de conservation ou d'utilisation de données inexactes que vous avez fournies.

### 5.3 **PLACES ASSISES ET TYPE D'AVION**

- 5.3.1 Après avoir acheté le Billet, vous pouvez réserver un siège particulier sur chaque Segment de Vol en payant les frais prévus. Si vous n'avez pas recours à ce service, nous vous attribuerons gratuitement un siège au hasard au moment de l'enregistrement. Nous nous efforcerons d'honorer les demandes de réservation de siège faites à l'avance, toutefois :
- (a) nous ne pouvons pas garantir un siège particulier ;

- (b) nous nous réservons le droit d'attribuer ou de réattribuer des sièges à tout moment, même après l'embarquement dans l'avion. Cela peut être nécessaire pour des raisons légitimes, y compris, mais sans s'y limiter, des raisons opérationnelles, de sûreté ou de sécurité, et dans de telles situations, nous essaierons de vous attribuer un siège similaire dans une rangée différente, et
- (c) sous réserve des conditions générales liées à l'achat anticipé de sièges qui sont énoncées sur notre Site Internet ou dans nos Règles Tarifaires, nous n'aurons aucune responsabilité envers vous pour tout changement de siège que nous effectuons, à l'exception du remboursement des frais de sélection de siège que vous avez payés si le siège est de moindre valeur que celui que vous aviez initialement acheté. Sur les vols à destination et au départ des États-Unis d'Amérique, si vous refusez d'être reclassé sur un siège de moindre valeur que celui que vous aviez acheté à l'origine, ou si vous êtes déclassé pour voyager dans une classe de service différente, nous vous rembourserons la différence entre les tarifs ou vous pouvez refuser de voyager et recevoir un remboursement complet, auquel cas nous n'aurons aucune autre responsabilité à votre égard.

- 5.3.2 L'achat de sièges à l'avance n'entrera pas en conflit avec les droits accordés aux passagers handicapés ou à mobilité réduite, tels qu'ils sont définis par la loi applicable. Nous nous efforcerons de faire en sorte qu'un parent ou un tuteur voyageant avec un enfant de moins de 14 ans soit assis avec l'enfant en question, moyennant un supplément.
- 5.3.3 Vous devez pouvoir vous installer confortablement et en toute sécurité sur un seul siège, avec les accoudoirs en position basse, et être en mesure de boucler votre ceinture de sécurité avec au maximum une rallonge. Si vous n'êtes pas en mesure de le faire et que nous ne pouvons pas vous accueillir autrement, vous devez, sous réserve de la loi applicable, procéder à l'achat d'un deuxième siège ou d'un sur classement (sous réserve de disponibilité) pour l'ensemble de votre voyage. Si le vol est complet ou si vous ne procédez pas à l'achat d'un deuxième siège ou d'un sur classement, le voyage vous sera refusé. Dans ces circonstances, vous pouvez acheter un siège supplémentaire sur le prochain vol disponible. Vous n'aurez droit à aucune compensation supplémentaire. Les détails concernant la taille des sièges de notre flotte peuvent être obtenus auprès de nous.
- 5.3.4 Nous nous efforcerons de déployer le type d'avion indiqué dans notre programme de vols (ou qui vous est présenté lors de l'émission de votre Billet) pour votre transport, mais nous ne pouvons garantir qu'un type d'avion particulier sera utilisé ou qu'une disposition particulière des sièges sera disponible. Nous nous réservons le droit de changer l'appareil dans lequel vous serez transporté, que ce soit pour des raisons opérationnelles, de sûreté, de sécurité ou autres, ce qui peut avoir pour conséquence que vous soyez assis dans une cabine différente ou dans une classe de service différente qui peut être inférieure à celle pour laquelle vous aviez une réservation confirmée. Dans ce cas, si vous avez été déclassé, l'article 9.3.2 s'applique.
- 5.3.5 Nous pouvons temporairement compléter notre flotte avec des aéronefs exploités pour nous par un autre Transporteur aérien ou utiliser des aéronefs loués auprès d'autres

Transporteurs, dont la configuration interne et les installations diffèrent de celles des aéronefs annoncés par nous ou habituellement déployés pour ce service. Dans de telles circonstances, nous ou notre Agent Accrédité essaierons de :

- (a) vous informer de l'identité de l'exploitant de l'aéronef ; et
- (b) veiller à ce que vous receviez le même niveau de service en vol que sur nos vols habituels, mais nous ne pouvons pas garantir que cela sera toujours possible.
- (c) sur les vols à destination et au départ des États-Unis d'Amérique, en cas de contrat de Partage de Codes ou de location avec équipage à long terme (plus de 60 jours), toujours vous divulguer l'identité de l'exploitant de l'avion.

#### **5.4 FRAIS DE RECONFIRMATION ET DE NON-PRÉSENTATION**

5.4.1 Il n'est pas nécessaire de reconfirmer vos réservations.

5.4.2 Dans le cas d'un Partage de Codes, il vous incombe de vérifier directement auprès des autres Transporteurs concernés par votre voyage s'ils ont besoin d'une reconfirmation. Lorsque cela est nécessaire, vous devez reconfirmer avec le transporteur dont le Code de Désignation figure sur le Billet pour le vol en question.

5.4.3 Si vous ne vous présentez pas à l'Heure Limite d'Enregistrement pour un vol pour lequel vous avez une réservation confirmée, ou si, après vous être enregistré, vous ne vous présentez pas à la porte d'embarquement à l'Heure d'Embarquement mentionnée sur votre Carte d'Embarquement, ou si vous ne nous informez pas à l'avance (c'est-à-dire avant le départ de votre vol) que vous ne pouvez pas voyager comme prévu, vous perdrez votre droit de voyager et vous n'aurez aucun droit à un remboursement, , sauf disposition contraire dans nos Règles Tarifaires. Si vous ne vous présentez pas à un vol, vous pouvez être redevable d'un ajustement tarifaire égal à la différence entre le montant initialement payé (toutes taxes comprises) et le montant qui aurait dû être payé, sauf si vous nous avez donné un préavis.

5.4.4 Nous ne serons pas responsables de toute perte ou dépense résultant de l'application des dispositions du présent article 5.

#### **ARTICLE 6. ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT**

6.1.1 Vous devez vous présenter au comptoir d'enregistrement assigné et à la porte d'embarquement suffisamment tôt avant le départ du vol pour permettre toutes les formalités gouvernementales et les procédures de départ, et en aucun cas après l'Heure Limite d'Enregistrement et l'Heure d'Embarquement indiquées. Les Heures Limites d'Enregistrement et les Heures d'Embarquement sont différentes dans chaque aéroport et peuvent être modifiées. Vous êtes tenu de vous en informer et de les respecter. Nous ou nos Agents Accrédités vous informerons de l'Heure Limite d'Enregistrement pour votre premier vol avec nous, indiquée sur votre Billet, si elle est différente de la limite normale mentionnée dans l'article ci-dessous. Pour tous les vols suivants de votre voyage, vous devez vous informer des Heures Limites d'Enregistrement dans l'hypothèse où nous ou nos Agents Accrédités ne le faisons pas. L'enregistrement physique peut être soumis à des frais de service. Les Heures Limites d'Enregistrement pour nos vols et les frais sont indiqués sur notre Site Internet ou peuvent être obtenus auprès de nous

ou de nos Agents Accrédités.

- 6.1.2 Dans la plupart des aéroports, l'enregistrement ouvre quatre heures avant l'heure de départ prévue. L'Heure Limite d'Enregistrement est de 60 minutes avant l'heure de départ prévue de votre vol si vous voyagez en classe économique ou premium. Veuillez-vous référer à votre Billet, qui peut comporter des heures spécifiques différentes. L'Heure Limite d'Enregistrement pour les vols directs à destination des États-Unis d'Amérique est de deux (2) heures avant l'heure de départ prévue et vous devez vous présenter à tout service d'inspection et de pré-dédouanement américain au moins 60 minutes avant l'heure de départ prévue de votre vol.
- 6.1.3 Pour les Billets achetés en ligne au moyen d'une carte de crédit, nous pouvons vous demander de présenter à l'enregistrement la carte de crédit utilisée pour l'achat du Billet, ou une photocopie de celle-ci, dans le cas où le Passager n'est pas le titulaire de la carte de crédit.
- 6.1.4 L'enregistrement en ligne est disponible à partir de 24 heures et jusqu'à (1) heure avant l'heure de départ prévue de votre vol, en fonction de votre aéroport de départ et d'arrivée. Si vous vous êtes enregistré en ligne et que vous avez des Bagages à enregistrer, vous devez les déposer au comptoir d'enregistrement au plus tard 90 minutes avant l'heure de départ prévue de votre vol. Si vous êtes sur un vol direct à destination des États-Unis, vous devez déposer vos Bagages au comptoir d'enregistrement au plus tard 120 minutes avant l'heure de départ prévue de votre vol. Nous pouvons facturer des frais pour l'enregistrement au comptoir lorsque celui-ci est disponible et sous réserve de nos Règles Tarifaires.
- 6.1.5 Si vous vous êtes enregistré en ligne, vous serez informé de l'Heure Limite d'Enregistrement des Bagages et de l'Heure d'Embarquement.
- 6.1.6 Vous devez être présent à la porte d'embarquement au plus tard à l'Heure d'Embarquement indiquée sur votre Carte d'Embarquement.
- 6.1.7 Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation si vous ne respectez pas les Heures Limites d'Enregistrement et l'Heure d'Embarquement. Le transport vous sera refusé et vos Bagages Enregistrés seront déchargés si vous ne vous présentez pas à la porte d'embarquement à l'Heure d'Embarquement. Si cela entraîne un retard du vol en raison de votre déchargement et de celui de vos Bagages, nous nous réservons le droit de récupérer tous les frais que nous et nos sous-traitants avons encourus en conséquence de votre action. Nous nous réservons le droit de vous refuser tout transport ultérieur et d'affecter à ces frais la valeur des Segments de Vol inutilisés de votre Billet ou tout fonds en notre possession.
- 6.1.8 Nous ne serons pas responsables envers vous de toute perte ou dépense, quelle qu'elle soit, encourue en raison de votre manquement aux dispositions du présent article 6.

## **ARTICLE 7. REFUS ET LIMITATION DU TRANSPORT**

### **7.1 NOTRE DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT**

- 7.1.1 Dans l'exercice raisonnable de notre pouvoir discrétionnaire, et en plus de notre droit de refuser de vous transporter en vertu de l'article 7.1.2, nous pouvons refuser de vous



transporter, vous ou vos Bagages, si nous vous avons notifié par écrit que nous ne vous transporterions pas, vous ou vos Bagages, sur l'un de nos vols, à tout moment après la date de cette notification d'interdiction.

- (a) l'avis d'interdiction précisera la date à laquelle l'interdiction entre en vigueur et la période pendant laquelle elle s'applique. Nous pouvons émettre l'interdiction pour une période indéfinie.
- (b) l'avis d'interdiction vous informera également de ne pas acheter de Billet sur nos vols et de ne pas demander ou permettre à quiconque de le faire pour vous.
- (c) Si vous tentez de voyager sur l'un de nos vols pendant la période où vous êtes interdit, nous refuserons de vous transporter et votre seul recours sera de recevoir un remboursement du tarif involontaire. Vous n'aurez droit à aucune autre compensation.

7.1.2 Nous pouvons refuser de vous vendre (que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un Agent Accrédité ou d'un tiers) des Billets et, même si vous êtes en possession d'un Billet valide et d'une carte d'embarquement pour un vol, nous pouvons refuser de vous transporter ou de transporter vos Bagages ou de vous faire descendre de l'avion sans préavis si un ou plusieurs des événements suivants se sont produits ou si nous pensons raisonnablement qu'ils peuvent se produire :

- (a) une telle action est nécessaire pour se conformer aux lois, règlements, ordres ou politiques gouvernementales applicables ;
- (b) le transport de vous-même et/ou de vos Bagages est susceptible de mettre en danger ou d'affecter la sécurité, la santé ou la sûreté de l'aéronef, des autres passagers ou de l'équipage, ou d'affecter matériellement le confort des autres passagers ou de l'équipage, ou de perturber ou sembler perturber le bon déroulement du transport aérien ;
- (c) votre état mental ou physique, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou de drogues, présente ou semble présenter un danger ou un risque pour vous-même, les autres passagers, l'équipage, l'avion ou les biens ;
- (d) vous refusez de vous conformer à une directive d'ordre médical, telle que le port d'un masque ou d'une couverture faciale similaire, de vous soumettre à un contrôle thermique ou thermique non invasif, de remplir une déclaration de santé ou toute autre exigence similaire ;
- (e) votre état mental ou physique, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou de drogues, est susceptible de constituer une source de gêne ou d'inconfort important pour les autres Passagers à bord de l'avion si vous êtes autorisé à poursuivre le voyage. Dans une telle situation, nous pouvons, à notre discrétion, proposer de vous transporter dans une classe de service / cabine différente de celle dans laquelle vous avez réservé. Si vous acceptez de voyager dans la classe que nous vous

- avons proposée, nous ne vous rembourserons pas la différence de tarif. Ce paragraphe ne s'applique pas aux passagers handicapés, en ce qui concerne les vols à destination et au départ des États-Unis d'Amérique ;
- (f) vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sécurité, à un contrôle médical ou à un contrôle similaire de vous-même ou de vos Bagages ;
  - (g) après vous être soumis à un contrôle de sécurité, vous ne donnez pas de réponses satisfaisantes aux questions de sécurité qui vous sont posées, vous échouez à une évaluation ou une analyse de profil de sécurité, vous modifiez ou enlevez des scellés de sécurité sur vos Bagages ou des autocollants de sécurité sur votre Carte d'Embarquement ;
  - (h) vous n'avez pas payé en totalité le tarif, les taxes, les frais, les charges ou les suppléments applicables à votre transport ;
  - (i) vous semblez , d'après notre appréciation, ne pas avoir de documents de voyage valables ou acquis légalement ; ne pas remplir les conditions de visa requises ; avoir acquis vos documents de voyage par des moyens frauduleux ; chercher à entrer dans un pays, par lequel vous pouvez même être en transit, pour lequel vous n'avez pas de documents de voyage valables ou ne remplissez pas les conditions d'entrée, ou avoir détruit vos documents de voyage pendant le vol ou entre l'enregistrement et l'embarquement ou refuser de remettre vos documents de voyage contre reçu au personnel de bord, ou de refuser de nous permettre de copier vos documents de voyage lorsque cela est demandé ;
  - (j) vous présentez un Billet qui a été ou semble avoir été acquis illégalement ou par des moyens frauduleux (par exemple, en utilisant une carte de crédit ou de débit volée, ou en échangeant de manière erronée ou frauduleuse une récompense pour un vol dans le cadre d'un programme de fidélisation des Passagers), qui a été acheté auprès d'une entité autre que nous ou notre Agent Accrédité, qui a été annulé ou suspendu par le Transporteur émetteur du Billet ou qui semble être une contrefaçon, un faux ou une falsification ;
  - (k) vous ne pouvez pas prouver que vous êtes la personne nommée sur le Billet ;
  - (l) vous n'avez pas présenté à l'enregistrement la carte de crédit (ou une copie acceptable de la carte de crédit) qui a été utilisée pour acheter votre Billet, ou l'autre preuve d'autorisation spécifiée par nous, lorsque votre Billet a été acheté sur un site internet ou par l'intermédiaire d'un centre d'appel ;
  - (m) vous présentez un Billet qui a été émis ou modifié de quelque manière que ce soit, autrement que par nous ou notre Agent Accrédité ;
  - (n) vous ne respectez pas, que ce soit avant l'embarquement ou à bord de

- l'aéronef, les instructions relatives à la sécurité ou à la sûreté données par un membre du personnel au sol ou de l'équipage, vous entravez ou empêchez l'exercice de ses fonctions, ou si vous endommagez, trafiquez ou menacez de le faire l'aéronef ou tout équipement que nous utilisons ;
- (o) vous avez déjà commis l'un des actes ou l'une des omissions mentionnés ci-dessus, que ce soit avec nous ou avec une autre compagnie aérienne, et nous avons des raisons de croire que vous pourriez recommencer ;
  - (p) vous commettez ou tentez de commettre un délit pendant l'enregistrement ou pendant l'embarquement sur votre vol ou le débarquement d'un vol de correspondance ou à bord de l'avion avant le décollage ou à bord de l'avion sur tout vol de correspondance ou pendant que vous bénéficiez d'un service de notre part ;
  - (q) vous utilisez des mots menaçants, abusifs, insultants, harcelants ou indécents ; vous vous comportez de manière menaçante, abusive ou insultante envers le personnel au sol, les membres de l'équipage ou les autres passagers, avant ou pendant l'embarquement dans l'avion, le débarquement d'un vol de correspondance ou pendant que vous bénéficiez d'un service de notre part ou à bord de l'avion avant le décollage ;
  - (r) vous avez fait preuve d'un comportement répréhensible dans le cadre d'un transport antérieur effectué par nous ou par un autre transporteur aérien et nous pensons que vous pourriez répéter ce comportement, ou vous vous êtes déjà vu refuser le transport par un autre transporteur aérien pour une raison quelconque liée à votre comportement, ou vous avez enfreint l'une des obligations qui vous sont imposées par l'article 11.1 dans le cadre d'un transport antérieur effectué par nous ou par un autre transporteur aérien ;
  - (s) vous ne respectez pas, ou n'avez pas respecté par le passé, nos instructions relatives à la sécurité et au confort des autres passagers (par exemple, entre autres, les exigences en matière de sièges énoncées à l'article 5.3.3, le stockage des Bagages Non Enregistrés, le tabagisme (voir définition "Fumer"), la consommation d'alcool, la consommation de drogues, l'utilisation d'équipements électroniques, y compris les téléphones portables, les ordinateurs portables, les PDA (assistant personnel numérique), les montres connectées, les enregistreurs portables, les radios portables, les lecteurs de CD, de DVD et de MP3, les jeux électroniques ou les appareils de transmission) ou provoquez du désordre et des perturbations à bord de l'avion ;
  - (t) vous avez fait, ou tenté de faire (ou sembler avoir fait), une fausse alerte à la bombe, une menace de détournement d'avion ou toute autre menace pour la sécurité ;
  - (u) nous avons été informés (oralement ou par écrit) par les services

d'immigration ou d'autres autorités du pays vers lequel vous vous rendez ou par lequel vous avez l'intention de transiter, ou d'un pays dans lequel vous avez prévu de vous arrêter, que vous ne serez pas autorisé à entrer dans ce pays, même si vous avez des documents de voyage valables ;

- (v) nous avons été informés (oralement ou par écrit) par les services d'immigration ou d'autres autorités du pays de départ que vous, ou une personne dont vous êtes responsable et qui voyage avec vous, n'êtes pas autorisé par la loi, une décision de justice ou des conditions de mise en liberté sous caution à quitter le territoire du lieu de départ de l'avion ;
- (w) vous omettez ou refusez de nous fournir les informations en votre possession ou à votre disposition qu'une autorité gouvernementale nous a légalement demandé de fournir à votre sujet, ou il nous semble que ces informations que vous avez fournies sont fausses ou trompeuses ;
- (x) si vous ne respectez pas les exigences de l'article 5.4.3 concernant les places assises ;
- (y) si vous ne répondez pas aux exigences de l'article 7.3 concernant l'aptitude médicale à voler ;
- (z) si vous ne respectez pas les exigences de l'article 17, y compris, mais sans s'y limiter, le transport en cas de grossesse et de nouveau-né, le transport de mineurs non accompagnés, le transport de Passagers malades, la restriction de l'utilisation d'appareils et d'articles électroniques, la consommation de boissons alcoolisées à bord ou le transport d'armes à feu et de marchandises dangereuses ;
- (aa) vous êtes, ou nous vous soupçonnons raisonnablement d'être, en possession illégale de drogues.

7.1.3 Sous réserve du droit applicable, nous n'avons aucune obligation de faire des recherches pour déterminer si nous pensons qu'un événement en application de l'article 7 pourrait se produire et nous pouvons, à notre seule discrétion, annuler les Segments de Vol restants non utilisés du Billet, et vous ne serez pas autorisé à terminer votre voyage ou à obtenir un remboursement soit pour le Segment de Vol pour lequel le transport vous a été refusé, soit pour tout Segment de Vol ultérieur couvert par le Billet. Nous ne serons pas responsables de toute perte ou de tout dommage consécutif allégué en raison d'un tel refus de transport ou de votre débarquement de l'avion pendant toute partie de votre transport. Nous nous réservons le droit de vous réclamer tous les coûts et dépenses raisonnables d'un tel éloignement, conformément à l'article 11.2.

7.1.4 Si le transport vous est refusé pour l'une des raisons spécifiées à l'article 7.1.2, vous êtes responsable de tous les coûts et dépenses raisonnables que nous et nos cocontractants supporterons, y compris, mais sans s'y limiter, les coûts et dépenses :

- (a) pour réparer ou remplacer les biens endommagés, perdus ou détruits par vous ;
- (b) en raison du détournement ou du retard de l'avion dans le but de vous débarquer et/ou de débarquer vos Bagages ;

(c) pour indemniser toute autre personne qui a été affectée par vos actions ;  
et nous pouvons affecter la valeur de la partie inutilisée de votre Billet ou de toute somme vous appartenant en notre possession à ces coûts ou dépenses.

## 7.2 ASSISTANCE PARTICULIERE

- 7.2.1 Nous vous recommandons, en ce qui concerne le transport d'enfants non accompagnés, de personnes à mobilité réduite, de femmes enceintes, de personnes malades ou nécessitant une assistance spéciale (par exemple un fauteuil roulant), de prendre vos dispositions auprès nous au moment de l'émission du Billet pour toute assistance spéciale requise (et au moins 48 heures avant l'heure de départ du vol), et de vous conformer à nos procédures applicables décrites aux articles 7.4 et 17.
- 7.2.2 Sauf disposition contraire prévue par la loi applicable, si vos besoins d'assistance particulière changent de manière défavorable après que nous avons accepté de vous transporter, vous devez nous informer immédiatement de ce changement de situation et solliciter à nouveau notre acceptation pour le transport. Les Passagers qui nous ont informés de leur handicap ou de leurs besoins particuliers au moment de l'émission du Billet, et qui ont été acceptés par nous, ne pourront pas se voir refuser ultérieurement le transport sur la base de ce handicap ou de ces besoins particuliers, sauf s'ils n'ont pas respecté les présentes Conditions de Transport.
- 7.2.3 Si vous prenez un vol à destination ou au départ des États-Unis d'Amérique ou de certains autres pays, l'application du droit local peut stipuler que vous n'avez pas à vous conformer à tout ou partie des exigences énoncées dans le présent article 7.2 et vous devez nous demander si les exigences diffèrent.

## 7.3 APTITUDE A VOYAGER PAR AVION

- 7.3.1 Vous devez être médicalement apte avant de monter à bord de l'avion pour le transport. Vous trouverez nos directives d'aptitude au vol sur notre Site Internet.
- 7.3.2 Nous pouvons vous demander de remplir un questionnaire de santé ou une déclaration comme condition de voyage. Il peut également vous être demandé de vous soumettre à d'autres questions ou à un examen par du personnel qualifié. Si vous refusez de remplir un tel questionnaire ou une telle déclaration, ou si vous ne parvenez pas à remplir nos critères médicaux pour voyager, nous pouvons, à notre seule discrétion, vous refuser l'embarquement. Dans de telles circonstances, vous aurez droit à un crédit qui pourra être utilisé pour un futur voyage. Vous n'aurez droit à aucun remboursement ou autre compensation, sous réserve de la loi applicable.
- 7.3.3 Aucun examen médical n'est nécessaire, sauf si vous avez des raisons de soupçonner, ou devriez raisonnablement savoir, que vous souffrez d'un état qui pourrait être exacerbé par l'exploitation normale d'un avion ou qui pourrait vous causer des difficultés si vous n'êtes pas en mesure d'accéder avant la fin de votre vol à une assistance médicale professionnelle. À moins que vous ne preniez un vol à destination ou au départ des États-Unis d'Amérique où vous pouvez être exempté d'une partie ou de la totalité de ces exigences, si vous :
- (a) souffrez de toute maladie dont on pense qu'elle est activement contagieuse et

transmissible ;

- (b) avez récemment eu un incident médical majeur ;
- (c) souffrez d'un état physique ou psychologique instable, qui est susceptible de constituer un danger ou de causer une gêne pour les autres Passagers ;
- (d) vous voyagez avec un enfant prématuré (nous ne fournissons pas de couveuses) ;
- (e) nécessitez une civière ;
- (f) souffrez d'un problème de santé qui peut être affecté par le vol ;
- (g) présentez un état qui constitue un danger potentiel pour la sécurité des autres invités ou la ponctualité du vol, y compris la possibilité d'un détournement ;
- (h) avez besoin d'oxygène en vol, ou utilisez un concentrateur d'oxygène portable (POC) ou un ventilateur ;
- (i) nécessitez d'un équipement médical fonctionnant sur batterie (à l'exception du CPAP) ;
- (j) nécessitez d'une procédure médicale telle qu'une injection à administrer pendant le vol ; ou
- (k) avez besoin d'aide pour vous nourrir ou aller aux toilettes pendant le vol ou pour se déplacer ou évacuer la cabine de l'avion si nécessaire ;

nous vous transporterons à condition que vous obteniez l'autorisation préalable de notre service médical, qui peut exiger que vous voyagiez avec un assistant de soins personnels / assistant de sécurité. Les demandes d'autorisation doivent être faites au moyen d'un formulaire MEDIF dûment rempli que vous pouvez télécharger sur notre Site Internet.

7.3.4 Le formulaire MEDIF dûment rempli doit nous être fourni au plus tard 72 heures avant le vol, accompagné d'un certificat original signé par un médecin agréé et portant une date ne dépassant pas 14 jours avant votre vol, qui confirme votre aptitude à voyager sur tous les vols pour lesquels vous êtes réservé. Si vous avez été informé que vous êtes apte à voyager à condition de prendre certaines précautions, il est de votre responsabilité de vous assurer que vous avez pris ces précautions.

7.3.5 Si vous tombez malade pendant le vol pour quelque raison que ce soit (sauf pour des raisons qui nous sont imputables ou qui sont imputables à notre agent autorisé), vous nous rembourserez tous les frais et dépenses raisonnables engagés par nous et nos contractants :

- (a) à la suite d'un traitement à bord de l'avion, de votre transport au sol ou d'un traitement dispensé par des tiers ; et
- (b) pour dérouter l'avion afin de consulter un médecin si vous n'avez pas respecté les dispositions des présentes Conditions de Transport ; et nous pouvons affecter la valeur de la partie inutilisée de votre Billet ou toute somme d'argent en notre possession à ces coûts ou dépenses.

## 7.4 LE TRANSPORT DE PASSAGÈRES ENCEINTES, DE NOURRISSONS ET D'ENFANTS

- 7.4.1 Si vous êtes enceinte et que vous en êtes à votre 28<sup>ème</sup> semaine de grossesse ou plus, nous ne vous transporterons à bord de notre appareil que si vous nous présentez un rapport ou une attestation médicale:
- (a) signé(e) par un médecin ou une sage-femme dûment qualifié(e) ;
  - (b) qui indique votre date de terme prévue ;
  - (c) qui confirme que votre grossesse ne fait pas l'objet de complications ; et
  - (d) qui nous informe de la dernière date jusqu'à laquelle vous êtes censée être apte à voyager.
- 7.4.2 Vous devrez obtenir une autorisation préalable d'un établissement médical acceptable selon notre appréciation pour voyager après la 35<sup>ème</sup> semaine de grossesse pour les vols de plus de 4 heures et, dans tous les cas, après la 36<sup>ème</sup> semaine de grossesse pour tous les autres vols. Si votre grossesse présente des complications (jumeaux ou triplés, par exemple), votre voyage ne sera pas accepté après la 32<sup>ème</sup> semaine de grossesse. Vous pouvez consulter nos directives pour les femmes enceintes sur notre Site Internet.
- 7.4.3 Le transport des nouveau-nés n'est pas autorisé pendant les 7 jours qui suivent la naissance, à condition que celle-ci se soit déroulée sans complications médicales. Pour toute naissance compliquée ou prématurée, une autorisation préalable de notre service médical est requise.
- 7.4.4 Les enfants âgés de 5 à 17 ans peuvent voyager seuls, sous réserve de notre politique relative aux mineurs non accompagnés et aux jeunes passagers, qui est disponible sur notre Site Internet.

## ARTICLE 8. BAGAGES

### 8.1 FRANCHISE DE BAGAGES

- 8.1.1 Votre franchise de Bagages dépend du Billet que vous avez acheté. Sous réserve des Règlements et limitations applicables, vous pouvez transporter les Bagages conformément à la franchise indiquée sur votre Billet. Celles-ci sont expliquées sur notre Site Internet.

### 8.2 EXCÈS DE BAGAGES

- 8.2.1 Vous devrez payer des frais pour le transport de Bagages dépassant la franchise de Bagages allouée. Ces tarifs sont disponibles sur demande auprès de nous ou de nos Agents Accrédités. Nous nous réservons le droit de refuser de transporter des Bagages dépassant votre franchise. Nous ne transporterons votre excédent de Bagages sur le même vol que vous que s'il y a l'espace disponible à bord de l'avion et que vous avez payé les frais supplémentaires applicables au transport des Bagages excédentaires. Les frais d'excédent de Bagages sont expliqués sur notre Site Internet.

### 8.3 **ARTICLES INACCEPTABLES, FRAGILES OU PÉRISSABLES**

8.3.1 Vous ne devez pas inclure dans vos Bagages (qu'il s'agisse de Bagages Enregistrés ou de Bagages Non Enregistrés) des articles:

- (a) susceptibles de mettre en danger l'aéronef ou les personnes ou les biens à bord de l'aéronef, tels que ceux spécifiés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et dans les règlements sur les marchandises dangereuses et les règlements LAGS de l'Association du transport aérien international (IATA).
- (b) dont le vol est interdit par les lois, règlements ou ordres applicables de l'Etat de départ ou d'arrivée ;
- (c) que nous considérons de manière raisonnable comme étant impropres au transport parce qu'ils sont dangereux ou peu sûrs, en raison de leur poids, de leur taille, de leur forme ou de leur caractère, ou parce qu'ils sont fragiles ou périssables compte tenu, entre autres, du type d'avion utilisé. Des informations sur les articles inacceptables sont disponibles sur demande ; ou
- (d) dont le port est limité ou interdit par nos Règlements.

8.3.2 Une liste complète et mise à jour des articles interdits et inacceptables en tant que Bagage Enregistré ou Non Enregistré est disponible sur notre Site Internet. Certains articles sont soumis à des restrictions et ne peuvent être transportés que sous certaines conditions, ce qui signifie qu'ils nécessitent notre approbation préalable. Les informations relatives à l'obtention de notre autorisation sont également présentées sur notre Site Internet. Vous ne devez pas inclure dans vos Bagages Enregistrés et Non Enregistrés tout autre article que nous pouvons ponctuellement spécifier dans nos Règlements ou avis.

8.3.3 Que ce soit à votre initiative ou parce que nous l'exigeons, si un Bagage Non Enregistré devient un Bagage Enregistré, vous devez immédiatement retirer tous les articles qu'il est interdit d'inclure dans les Bagages Enregistrés.

8.3.4 Vous ne devez pas inclure d'articles fragiles ou périssables dans vos Bagages Enregistrés.

8.3.5 Si l'un des articles susmentionnés est inclus dans vos Bagages ou est transporté d'une manière contraire aux présentes conditions ou à ce qui a été recommandé et si une perte ou un dommage à vos Bagages ou à tout autre bien est établi, nous considérerons qu'il a été causé par votre négligence contributive. Nous nous réservons le droit de récupérer auprès de vous tous les coûts directs que nous et nos cocontractants avons supporté en conséquence de ces pertes ou dommages causés. Toutefois, pour les itinéraires de vol couverts par la Convention de Montréal, ces éléments seront soumis aux limites de responsabilité prévues par la Convention de Montréal.

### 8.4 **DROIT DE REFUSER UN BAGAGE**

8.4.1 Nous refuserons de transporter en tant que Bagages tout objet décrit à l'article 8.3, sauf de la manière autorisée, et nous pourrions refuser la poursuite du transport de tels objets dès leur découverte, indépendamment du fait que nous soyons informés de leur



présence ou que nous la découvrons.

- 8.4.2 Nous pouvons refuser d'accepter les Bagages pour le transport s'ils ne sont pas, selon notre appréciation raisonnable, correctement et solidement emballés dans des conteneurs appropriés. Des informations sur l'emballage et les conteneurs que nous considérons comme inacceptables sont disponibles sur demande.

## 8.5 DROIT DE PERQUISITION

- 8.5.1 Pour des raisons de sûreté et de sécurité, nous pouvons vous demander d'autoriser une fouille et un scanner de votre personne ainsi qu'une fouille, un scanner ou une radiographie de vos Bagages. Si vous n'êtes pas disponible, vos Bagages pourront être fouillés, scannés ou radiographiés en votre absence afin de déterminer si vous êtes en possession ou si vos Bagages contiennent tout objet décrit à l'article 8.3. Si vous ne voulez pas faire droit à cette demande, nous pouvons refuser de vous transporter, vous et vos Bagages. En cas de fouille, de scan ou de radiographie de vous-même ou de vos Bagages, vous serez réputé avoir accepté toutes les conséquences réelles ou potentielles qui en découlent, y compris les coûts qui y sont liés.
- 8.5.2 Vous devez autoriser les contrôles de sécurité de vos Bagages par le personnel gouvernemental, le personnel de sécurité de l'aéroport, les agents de la police ou de l'armée et les autres Transporteurs impliqués dans votre transport. Nous ne serons pas responsables des objets retirés de votre garde ou de vos Bagages et/ou retenus par le personnel de sécurité de l'aéroport, le personnel des douanes ou tout autre personnel gouvernemental, sans qu'aucune responsabilité ne soit retenue envers vous à cet égard.
- 8.5.3 Il vous incombe de vous informer et de vous conformer à toute exigence des autorités de sécurité d'autres Etats qui exigent que les Bagages enregistrés soient fixés de manière à pouvoir être ouverts sans risque de causer des dommages en l'absence du Passager.

## 8.6 BAGAGES ENREGISTRÉS

- 8.6.1 Dès que vous nous remettez vos Bagages que vous souhaitez enregistrer, nous prenons en charge et délivrons une Étiquette d'Identification pour chaque Bagage Enregistré. Les dimensions et/ou le poids maximums des Bagages enregistrés que nous acceptons sont spécifiés et disponibles sur notre Site Internet.
- 8.6.2 Votre nom ou une autre identification personnelle (y compris un numéro de téléphone de contact) doit être apposé sur les Bagages Enregistrés.
- 8.6.3 Les Bagages Enregistrés seront, dans la mesure du possible, transportés dans le même avion que vous, sauf si nous décidons, pour des raisons de sûreté, de sécurité ou d'exploitation, de les transporter sur un autre vol. Si vos Bagages Enregistrés sont transportés sur un autre vol, nous vous les livrerons à l'adresse que vous nous avez fournie, sauf si :
- (a) la loi applicable au lieu de retrait exige que vous soyez présent pour le passage en douane, ou
  - (b) la raison du transport des Bagages Enregistrés sur un autre aéronef est la taille, le poids ou la nature des Bagages Enregistrés ; ou

(c) vous n'avez pas respecté les présentes Conditions de Transport, dans ce cas, vous devrez aller le chercher à l'aéroport d'arrivée à vos frais.

8.6.4 En dehors des cas où nous décidons que vos Bagages Enregistrés ne seront pas transportés sur le même avion que vous, nous ne transporterons pas vos Bagages Enregistrés si :

(a) vous ne respectez pas l'Heure d'Embarquement ou ne montez pas à bord de l'aéronef sur lequel ils sont chargés ; ou

(b) après avoir embarqué, vous quittez l'avion avant le décollage ou à un point de transit, sans réembarquer.

8.6.5 Vous devez vous assurer que vos Bagages Enregistrés sont suffisamment robustes et bien fixés pour résister aux rigueurs habituelles et normales du transport aérien sans subir de Dommages (à l'exception de l'usure normale).

## 8.7 BAGAGES NON ENREGISTRÉS

8.7.1 Votre droit à des Bagages Non Enregistrés dépend du produit et de l'offre tarifaire que vous achetez et est soumis à nos Règles Tarifaires. Les Bagages Non Enregistrés en excédent de vos droits seront facturés conformément à nos règles tarifaires. Nous pouvons spécifier des dimensions et/ou un poids maximum pour les Bagages Non Enregistrés qui doivent pouvoir être transportés :

(a) sous le siège devant vous ; ou

(b) dans un compartiment de stockage fermé dans la cabine de l'avion.

Si vos Bagages ne peuvent être rangés de cette manière, s'ils sont d'un poids excessif ou s'ils sont considérés comme dangereux pour quelque raison que ce soit, ils doivent être transportés comme des Bagages Enregistrés, sous réserve des articles 8.2 et 8.3.

8.7.2 Les objets qui ne conviennent pas au transport dans la soute (tels que les instruments de musique délicats) et qui ne satisfont pas aux exigences de l'article 8.7.1, ne seront acceptés à titre exceptionnel dans la cabine de l'avion que si :

(a) vous nous avez prévenus suffisamment à l'avance de votre enregistrement ; et

(b) nous vous avons accordé la permission à cette fin ; et

(c) vous avez payé tous les frais distincts applicables à ce service.

8.7.3 Par ailleurs, s'il s'agit d'un objet de grande valeur, d'un instrument de musique ou d'une valise diplomatique que vous souhaitez transporter en tant que Bagage Non Enregistré, et qui ne répond pas aux exigences de l'article 8.7.1, il ne sera accepté pour le transport en cabine à la condition que :

(a) vous nous avez donné un préavis suffisant avant l'enregistrement, et nous vous avons accordé la permission ; et

(b) vous achetez un ou plusieurs sièges supplémentaires (sous réserve de disponibilité) dans la même classe de voyage que vous afin d'entreposer cet article autorisé à côté de vous pendant le vol.

8.7.4 Vous devez être capable de soulever vous-même vos Bagages Non Enregistrés pour les placer dans les compartiments supérieurs.

## 8.8 RETRAIT ET LIVRAISON DES BAGAGES ENREGISTRÉS

8.8.1 Sous réserve de l'article 8.6.3, vous êtes tenu de récupérer vos Bagages Enregistrés dès qu'ils sont mis à disposition à votre destination. Si vous ne retirez pas vos Bagages Enregistrés dès qu'ils sont disponibles à votre destination, nous pouvons vous facturer les frais de stockage applicables que nous déterminerons. Si vos Bagages Enregistrés ne sont pas retirés dans un délai de trois (3) mois à compter de leur mise à disposition, nous pourrions en disposer et conserver à notre profit le produit de cette disposition sans préavis ni responsabilité à votre égard.

8.8.2 Seul le porteur de l'Étiquette d'Identification des Bagages est habilité à prendre livraison des Bagages Enregistrés. Nous n'acceptons aucune responsabilité quant à la vérification de l'identité ou de l'autorité du porteur de l'Étiquette d'Identification des Bagages ou quant à la vérification que cette personne a le droit de récupérer les Bagages.

8.8.3 Si une personne réclamant un Bagage Enregistré n'est pas en mesure d'identifier le Bagage au moyen d'une Étiquette d'Identification, nous ne lui remettons le Bagage qu'à condition qu'elle établisse ses droits sur celui-ci d'une façon satisfaisante.

8.8.4 Nous ne fournissons pas de services d'enregistrement pour tout transport en amont que vous auriez réservé indépendamment auprès d'autres Transporteurs.

## 8.9 ANIMAUX

8.9.1 À moins que nous n'ayons obtenu une autorisation écrite préalable pour le transport conformément aux exigences suivantes, nous nous réservons le droit de refuser de transporter tout animal. Si nous n'exerçons pas notre droit de refuser de transporter un animal, le transport de cet animal sera soumis aux conditions suivantes :

- (a) vous obtenez et nous soumettez les autorisations nécessaires de sortie, d'entrée, de santé et toute autre autorisation requise concernant la sortie, l'entrée ou le passage de l'animal dans tout pays, état ou territoire pendant le transport, auprès des autorités compétentes du pays d'exportation et du pays d'importation ;
- (b) sous réserve de la loi applicable, vous assumez l'entière responsabilité de cet animal, et nous ne sommes pas responsables ou redevables envers vous pour toute blessure, perte, retard, maladie, souffrance ou mort subie ou causée par l'animal que nous avons accepté de transporter ; vous nous indemnisez pour tout coût ou dommage causé par cet animal ;
- (c) vous vous assurez que l'animal est correctement enfermé dans une caisse avec les réserves de nourriture et d'eau nécessaires (ou transporté dans un conteneur conforme aux exigences légales applicables) pour être transporté dans la soute de l'avion, et qu'il est accompagné de certificats sanitaires et de vaccination valides, de permis d'entrée, de transit et de sortie ; les permis et autres documents requis par les pays d'entrée ou de transit, faute de quoi ils ne seront pas acceptés au transport ;

- (d) nous ne sommes pas responsables envers vous si un tel animal se voit refuser la sortie, l'entrée ou le transit dans un pays, un état ou un territoire et vous, en tant que personne transportant l'animal, devez nous rembourser les amendes, coûts, pertes ou responsabilités raisonnablement imposés ou encourus par nous en conséquence ;
  - (e) vous serez seul responsable de prendre les dispositions nécessaires pour tout animal que vous tentez de transporter à bord de l'avion et dont le transport a été refusé ;
  - (f) nous ne sommes pas responsables de votre incapacité à voyager en raison du refus de transport de tout animal que vous tentez de transporter dans l'avion ;
  - (g) ce transport peut être soumis à des conditions supplémentaires spécifiées par nous, qui vous seront notifiées avant le transport.
- 8.9.2 S'il est accepté comme Bagage, l'animal, ainsi que son contenant et sa nourriture, ne seront pas inclus dans votre franchise de Bagages et constitueront un excédent de Bagages, pour lequel vous serez tenu de payer le tarif applicable avant que votre animal ne soit accepté au transport.
- 8.9.3 Les chiens d'aveugle accompagnant les passagers handicapés seront transportés gratuitement en tant que Bagages Enregistrés en plus de la franchise de Bagages normale, sous réserve des conditions que nous avons spécifiées et qui sont disponibles sur demande.
- 8.9.4 Si vous prenez un vol à destination ou au départ des États-Unis d'Amérique, l'application des lois locales peut stipuler que vous n'avez pas à vous conformer à tout ou partie des exigences énoncées dans le présent article 8.9 et il vous appartient de vous informer de la manière dont les exigences peuvent différer.

## **ARTICLE 9. HORAIRES ET PERTURBATION DES VOLS**

### **9.1 HORAIRES**

- 9.1.1 Les heures de vol indiquées dans les horaires ou dans votre Billet peuvent changer entre la date de publication (ou d'émission) et la date à laquelle vous voyagez effectivement.
- 9.1.2 Avant d'accepter votre réservation, nous ou notre Agent Accrédité vous informerons des horaires de vol prévus en vigueur à ce moment-là, et ceux-ci seront indiqués sur votre Billet. Nous pouvons être amenés à modifier les horaires de vol prévus après l'émission de votre Billet. Si vous nous fournissez vos coordonnées, nous ou notre Agent Accrédité nous efforcerons de vous informer de ces changements. Si, après l'achat de votre Billet, nous apportons une modification importante aux horaires de vol prévus, qui n'est pas acceptable pour vous, vous devez nous contacter rapidement et au plus tard 14 jours après cette notification pour réserver un autre vol ou, dans le cas des vols à destination et au départ des États-Unis d'Amérique, pour demander un remboursement, faute de quoi la modification en question sera irrévocablement considérée comme étant acceptées par vous. Si nous ne sommes pas en mesure de vous réserver un autre vol acceptable pour vous, vous aurez droit à un remboursement conformément à l'article 10.2.

## 9.2 **ANNULATION, RÉACHEMINEMENT, RETARD, ETC.**

9.2.1 Nous prendrons toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour éviter tout retard dans votre transport et celui de vos Bagages. Dans l'exercice de ces mesures et afin d'éviter l'annulation d'un vol, nous pouvons, dans des circonstances exceptionnelles, prendre des dispositions pour qu'un vol soit assuré en notre nom par un autre Transporteur et/ou un autre avion, sans toutefois être obligés de prendre de telles dispositions.

9.2.2 Sous réserve de l'article 9.2.4, si nous :

- (a) annulons un vol qui doit être assuré par nos soins ; ou
- (b) n'effectuons pas un vol raisonnablement selon l'horaire prévu ou ne s'arrêtant pas à votre destination ; ou
- (c) vous faisons manquer un vol de correspondance opéré par nous sur lequel vous détenez une réservation confirmée,

Nous allons, en tenant compte de vos intérêts raisonnables, soit :

- (i) vous transporter, vous et vos Bagages, dès que possible sur un autre de nos services réguliers sur lequel de la place est disponible dans la classe de service dans laquelle vous avez été initialement réservé, sans frais supplémentaires et, si nécessaire, prolonger la validité de votre Billet ; ou
- (ii) dans un délai raisonnable, vous réacheminer, vous et vos Bagages, vers la destination indiquée sur votre Billet (ou vers une autre destination demandée par vous et acceptée à notre discrétion) par nos propres services ou par une autre compagnie aérienne choisie par nous, sans frais supplémentaires ; ou
- (iii) effectuer un remboursement sous réserve des dispositions des articles 3.1.11 et 10.2.

9.2.3 En cas de survenance de l'un des événements énoncés à l'article 9.2.2, sauf disposition contraire de la Convention ou d'autres lois, règles ou Règlements applicables, les options décrites à l'article 9.2.2 sont les seuls et uniques recours dont vous disposez et nous n'aurons aucune autre responsabilité envers vous.

9.2.4 En cas de retard ou d'annulation de vol, nous vous communiquerons vos droits comme l'exige la réglementation locale.

## 9.3 **REFUS D'EMBARQUEMENT ET DÉCLASSEMENT**

9.3.1 Sous réserve de l'article 9.3.4, si nous ne sommes pas en mesure de fournir une place préalablement confirmée sur un vol que nous exploitons et pour lequel vous êtes en possession d'un Billet valide et avez respecté toutes les Heures Limites d'Enregistrement et l'Heure d'Embarquement applicables et n'êtes pas empêché d'embarquer en raison de l'application des présentes Conditions de Transport ou pour d'autres raisons, nous nous engageons à :

- (a) vous transporter sur l'un de nos vols ultérieurs dans la classe de service pour

- laquelle vous avez obtenu un Billet ou dans une classe de service différente ; et
- (b) fournir une compensation conformément à la loi applicable et à notre politique de compensation pour refus d'embarquement, qui est disponible sur notre Site Internet.

En dehors de ce cas, nous n'aurons aucune responsabilité envers vous pour toute perte ou dépense supplémentaire, sous réserve de l'article 9.3.4.

- 9.3.2 Dans certaines situations rares, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir un siège dans la classe de service mentionnée sur votre Billet. Dans de telles situations, si vous êtes déclassé pour voyager dans une classe de service inférieure à celle mentionnée sur votre Billet, sous réserve de l'article 9.3.4 :

- (a) nous vous rembourserons la différence entre le tarif, les taxes, les frais, les charges et les suppléments applicables payés pour la classe de service pour laquelle vous avez obtenu un Billet et la classe de service dans laquelle vous êtes transporté ; et
- (b) nous vous fournirons une compensation conformément à la loi applicable et à notre politique de compensation des refus d'embarquement.

Vous pouvez également choisir de recevoir un remboursement involontaire conformément à l'article 10.2. En dehors de cela, nous n'aurons aucune responsabilité envers vous pour toute perte ou dépense, quelle qu'elle soit.

- 9.3.3 Lorsque nous avons des motifs raisonnables de croire que certains Passagers devront se voir refuser le transport en raison d'une surréservation ou d'autres raisons opérationnelles, nous demanderons activement aux Passagers s'ils sont prêts à renoncer à leur siège en échange d'une compensation volontaire sous forme de crédits de voyage, avant de refuser l'embarquement contre leur gré. S'il s'avère nécessaire de refuser l'embarquement, nous nous efforcerons de protéger le voyage des mineurs non accompagnés, des Passagers handicapés et de leurs personnes de soutien, des familles et d'un Passager qui s'est déjà vu refuser l'embarquement sur le même Billet.

- 9.3.4 Lorsque vous vous voyez refuser l'embarquement ou que vous êtes déclassé sur un vol que nous exploitons à partir d'un aéroport situé sur le territoire de certains Etats, ou que vous avez acheté un Billet dans certains Etats, dans des circonstances où vous :

- (a) détenez une réservation confirmée ;
- (b) avez respecté l'Heure Limite d'Enregistrement applicable et n'êtes pas empêché d'embarquer en raison de l'application des présentes Conditions de Transport ou pour d'autres motifs raisonnables ; et
- (c) ne voyagez pas gratuitement ou à un tarif réduit non généralement accessible au public,

vous pouvez avoir droit à certains droits et avantages supplémentaires. Nous vous fournirons ces informations de la manière prescrite par les Règlements applicables.

- 9.3.5 Les stipulations des articles 9.2 et 9.3 ci-dessus sont soumises aux dispositions impératives de la loi applicable.

## **ARTICLE 10. REMBOURSEMENTS**

### **10.1 GÉNÉRALITÉS**

10.1.1 Sous réserve des Réglementations locales applicables, nous rembourserons un Billet ou toute partie non utilisée, conformément aux Règles Tarifaires, aux tarifs ou aux conditions des produits auxiliaires applicables, comme suit :

- (a) sous réserve des autres dispositions du présent article, nous effectuerons le remboursement sous la forme originale du paiement soit à la personne nommée dans le Billet, soit à la personne qui a payé le Billet, sur présentation de la preuve de ce paiement ;
- (b) si un Billet a été payé par une personne autre que le Passager nommé sur le Billet, et que le Billet indique qu'il y a une restriction sur le remboursement, nous effectuerons un remboursement uniquement à la personne qui a payé le Billet, ou à l'ordre de cette personne ; et
- (c) la demande de remboursement doit être effectuée pendant la durée de validité du Billet (conformément à l'article 3.2.1).

10.1.2 Sous réserve que les Règles Tarifaires applicables à votre Billet le permettent, si avant de commencer votre voyage et d'utiliser une partie de votre Billet, vous êtes empêché de voyager en raison d'un cas de Force Majeure, à condition que vous nous en informiez rapidement et que vous fournissiez des preuves adéquates de ce cas de Force Majeure, nous vous rembourserons le Billet conformément à l'article 10.3.

10.1.3 En cas de décès d'un Passager avant le début du voyage et l'utilisation d'une partie du Billet, nous rembourserons intégralement le Billet dudit Passager, conformément à l'article 10.2.1, à la personne qui a payé le Billet ou à tout membre de la Famille Immédiate qui avait initialement l'intention de voyager avec le Passager décédé et qui ne souhaite plus voyager, à condition que nous recevions une copie du certificat de décès ou une autre preuve satisfaisante pour nous.

10.1.4 En cas de décès d'un Passager après le début du voyage, nous rembourserons la partie non utilisée du Billet du Passager décédé, calculée conformément à l'article 10.2.1.

10.1.5 Une demande de remboursement de votre Billet doit être adressée à l'entité qui vous a délivré le Billet. Pour les Billets achetés sur notre Site Internet, vous pouvez faire une demande de remboursement en ligne sur notre Site Internet (auquel cas elle sera gratuite) ou par d'autres moyens indiqués sur notre Site Internet (auquel cas des Frais Administratifs pourront être appliqués). Une fois qu'une demande en ligne a été faite, et si vous êtes éligible pour un remboursement, nous vous fournirons un remboursement rapide conformément à la loi applicable.

### **10.2 REMBOURSEMENTS INVOLONTAIRES**

10.2.1 Si nous venions à :

- (a) annuler un vol ; ou
- (b) ne pas vous transporter sur un vol pour lequel vous avez une réservation

confirmée et avez respecté l'Heure Limite d'Enregistrement et l'Heure d'Embarquement applicable et vous n'avez pas été refusé au transport pour des raisons autorisées par les présentes Conditions de Transport ; ou

(c) ne pas vous acheminer à votre destination finale;

sous réserve de l'article 3.1.11 et sauf indication contraire, le montant du remboursement est le suivant :

- (i) si aucune partie du Billet n'a été utilisée, un montant égal au tarif payé (y compris les taxes, frais, charges et suppléments pour circonstances exceptionnelles payés) ; ou
- (ii) si une partie du Billet a été utilisée, un montant égal à la différence entre le tarif payé (y compris les taxes, frais, charges et suppléments pour circonstances exceptionnelles payés) et le tarif applicable calculé par nous sur la base du kilométrage déjà parcouru (y compris les taxes, frais, charges et suppléments pour circonstances exceptionnelles payés) pour le voyage entre les points pour lesquels le Billet a été utilisé.

### 10.3 REMBOURSEMENTS VOLONTAIRES

10.3.1 Si vous avez droit à un remboursement de votre Billet pour des raisons autres que celles énoncées à l'article 10.2, le montant du remboursement sera :

- (a) si aucune partie du Billet n'a été utilisée, un montant égal au tarif payé (y compris les taxes, frais, charges et suppléments pour circonstances exceptionnelles payés), déduction faite des Frais Administratifs et des frais d'annulation prescrits ; ou
- (b) si une partie du Billet a été utilisée, un montant égal à la différence entre le tarif payé (y compris les taxes, frais, charges et suppléments pour circonstances exceptionnelles payés) et le tarif applicable calculé par nous (y compris les taxes, frais, charges et suppléments pour circonstances exceptionnelles payés) pour le voyage entre les points pour lesquels le Billet a été utilisé, déduction faite des frais d'annulation prescrits.

### 10.4 DROIT DE REFUSER LE REMBOURSEMENT

10.4.1 Nous pouvons refuser un remboursement si votre demande de remboursement est faite après l'expiration de la validité du Billet (conformément à l'article 3.2.1) ou si elle n'est pas faite par ou au nom de la personne qui est nommée sur le Billet ou qui l'a payé, sous réserve des dispositions impératives de la loi applicable.

10.4.2 Nous pouvons refuser le remboursement d'un Billet qui nous a été présenté, ou qui a été présenté à des fonctionnaires du gouvernement, comme preuve de l'intention de quitter ce pays, à moins que vous n'établissiez à notre satisfaction que vous avez la permission de rester dans le pays ou que vous quitterez ce pays par un autre transporteur ou un autre moyen de transport.

10.4.3 Nous ne rembourserons pas un Billet pour un vol sur lequel on vous a refusé le transport



ou duquel vous avez été débarqué en raison de votre comportement à bord de l'avion ou parce que vous n'avez pas respecté les dispositions des présentes Conditions de Transport.

## 10.5 **MONNAIE DE PAIEMENT**

10.5.1 Nous nous réservons le droit d'effectuer un remboursement de la même manière et dans la même monnaie que celle utilisée pour le paiement du Billet. Les remboursements dus sur les Billets payés par carte de crédit seront crédités sur le compte de la carte de crédit utilisée pour l'achat initial. Le montant remboursable à créditer sur le compte de la carte de crédit peut varier par rapport au montant initialement débité en raison de différences dans les taux de conversion des devises et de telles variations ne vous donnent pas le droit de faire une réclamation contre nous.

## 10.6 **ABSENCE D'AUTRE DROIT**

10.6.1 Sauf indication contraire expresse stipulée dans les présentes Conditions de Transport et sous réserve de la loi applicable, les droits à un remboursement énoncés dans le présent article 10 représentent vos seuls droits à notre encontre si votre transport n'a pas lieu pour quelque raison que ce soit et nous n'aurons aucune autre responsabilité envers vous pour toute perte ou dépense que ce soit.

## **ARTICLE 11. CONDUITE À BORD DES AÉRONEFS**

### 11.1 **GÉNÉRALITÉS**

11.1.1 Vous ne devez, à aucun moment, vous comporter à bord de l'avion ou avant l'embarquement, d'une manière susceptible:

- (a) de contrevenir à la législation de tout État dont les tribunaux sont compétents pour connaître de l'aéronef ; ou
- (b) de mettre en danger ou menacer (que ce soit par des menaces, canulars ou autres) l'aéronef ou toute personne ou tout bien à bord de ce dernier; ou
- (c) d'obstruer, d'entraver ou de gêner l'équipage dans l'exercice de ses fonctions ; ou
- (d) de retarder le départ ou l'arrivée d'un vol ou provoquer le déroutement de l'avion ; ou
- (e) de désobéir ou contrevenir à toute instruction ou directive du commandant de bord, de l'équipage ou de la compagnie aérienne (qu'elle soit orale ou par avis écrit), y compris, mais sans s'y limiter, celles relatives au tabagisme, à la consommation d'alcool ou de drogues, à la sécurité et à la sûreté ou à l'utilisation de l'équipement électronique ; ou
- (f) de se comporter d'une manière qui cause ou est susceptible de causer de l'inconfort, de la détresse, des désagréments, des dommages ou des blessures aux autres Passagers, à l'équipage ou aux biens ; ou
- (g) de contrevenir à l'interdiction d'apporter de la nourriture, des boissons chaudes

ou des boissons alcoolisées à consommer à bord.

Si vous vous comportez de l'une de ces façons, nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons raisonnablement nécessaires pour empêcher la poursuite d'une telle conduite, y compris recourir à des mesures de contraintes. Vous pouvez être débarqué de l'avion et vous voir refuser un transport ultérieur à tout moment sans que nous en soyons responsables. Vous pouvez être poursuivis pour les infractions commises, y compris celles à bord de l'avion. Dans une telle hypothèse, nous ne rembourserons pas la partie non utilisée de votre Billet.

## **11.2 PAIEMENT DES FRAIS DE DÉJUDICIARISATION ET AUTRES FRAIS**

11.2.1 Si, à la suite d'un comportement de votre part du type mentionné à l'article 11.1, nous décidons de retarder le départ du vol ou de détourner l'avion dans le but de vous décharger et/ou de décharger vos Bagages, vous devez nous rembourser tous les coûts et dépenses que nous et nos sous-traitants encourons à cet égard en raison :

- (a) du déroutement de l'avion ;
- (b) du retard que l'avion a subi en raison de votre débarquement ou du déchargement de vos Bagages ; et
- (c) de la réparation ou du remplacement de tout bien perdu, endommagé ou détruit par vous, ainsi que de la compensation et des dommages versés à tout Passager ou membre d'équipage affecté par vos actions.

11.2.2 Si, après l'enregistrement, sans raison qui nous semble valable et acceptable, vous décidez de ne pas voyager sur un vol pour lequel vous détenez une carte d'embarquement valide et que, de ce fait, l'avion est retardé pendant que vous et/ou vos Bagages sont retirés de l'avion, nous nous réservons le droit de récupérer auprès de vous tous les coûts directs que nous et nos contractants encourons en raison d'un tel retard.

11.2.3 Pour les frais que nous avons encourus et qui sont mentionnés dans les articles 11.2.1 et 11.2.2, nous pouvons appliquer la valeur de la partie inutilisée de votre Billet ou de votre argent en notre possession à ces frais.

## **11.3 APPAREILS ÉLECTRONIQUES**

11.3.1 Pour des raisons de sécurité, nous pouvons interdire ou limiter l'utilisation à bord de l'avion d'équipements électroniques, y compris, mais sans s'y limiter, les téléphones cellulaires, les ordinateurs portables, les technologies portables, les montres connectées, les enregistreurs portables, les radios portables, les lecteurs de CD, les cigarettes électroniques, les jeux électroniques ou les appareils de transmission, y compris les jouets radioguidés et les talkies-walkies. L'utilisation d'appareils auditifs, d'appareils de ventilation en pression positive continue (PPC), de POC et de stimulateurs cardiaques est autorisée.

## **ARTICLE 12. CONTRATS CONCLUS POUR DES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES**

12.1.1 Si nous venions à :

- (a) vous aider à conclure des accords avec des tiers pour la fourniture de services (par exemple en vous renvoyant à leur site internet), ou
  - (b) émettre un Billet ou un bon relatif à un transport ou à des services (autres que le transport aérien à bord) fournis par un tiers, tels que le transport de surface, les réservations d'hôtel, l'assurance voyage, la location de voitures ou les services d'accueil et d'assistance, les conditions générales du prestataire de services tiers s'appliqueront à l'achat et à la fourniture de ces services, sans que notre responsabilité soit engagée. Nous ne garantissons pas non plus la disponibilité de services tels que les salons, les installations d'enregistrement exclusives, l'embarquement prioritaire, les services rapides et les services de transport dans les aéroports.
- 12.1.2 Nous n'aurons aucune responsabilité envers vous pour tout transport de surface ou autre service que nous organisons pour vous en vertu du présent article 12.1.
- 12.1.3 Nous ne donnons aucune garantie quant à la disponibilité des divertissements à bord, des produits hors taxes annoncés et des autres services, y compris le choix de l'option de repas ou la disponibilité de repas spéciaux ou leur conformité exacte à leur description. Nous n'acceptons pas les demandes de repas sans fruits à coque et ne garantissons pas que la cabine de l'avion sera un environnement sans fruits à coque ou sans allergènes.

## **ARTICLE 13. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

### **13.1 GÉNÉRALITÉS**

- 13.1.1 Il vous incombe d'obtenir et de détenir tous les documents de voyage et visas requis et de vous conformer à l'ensemble des lois, Règlements, ordonnances, exigences, conditions sanitaires et de voyage applicables dans tous les pays de départ, de destination ou de transit. Vous devez contacter l'ambassade, le consulat ou tout autre organisme concerné de tous les pays concernés par votre vol pour vous assurer que vous disposez de tous les documents et autorisations nécessaires. Nous vous suggérons de vérifier ces exigences auprès d'une source réputée, comme le service proposé par l'IATA (l'Association du transport aérien international) sur son site internet.
- 13.1.2 Nous ne serons pas responsables des conséquences pour tout Passager résultant de son incapacité à obtenir ces documents ou visas ou à se conformer à ces lois, Règlements, ordres, demandes, exigences, règles ou instructions. Le cas échéant, vous nous rembourserez tous les coûts et amendes liés à un tel manquement.

### **13.2 DOCUMENTS DE VOYAGE**

- 13.2.1 Avant le voyage, vous devez présenter tous les documents de sortie, d'entrée, de santé et autres requis par la loi, la réglementation, l'ordre, la demande ou toute autre exigence des pays concernés, et nous permettre d'en prendre et d'en conserver des copies.
- 13.2.2 Sur demande, vous devez nous présenter l'un de ces documents à tout moment au cours de votre transport. Nous nous réservons le droit de refuser de vous transporter, vous et vos Bagages, si vous ne respectez pas ces exigences.

- 13.2.3 Nous ne serons pas responsables envers vous de la restitution de vos documents de voyage, documents d'identification ou Billets confisqués par un autre Transporteur, par une autorité gouvernementale ou toute autre autorité.
- 13.2.4 Nous n'accepterons pas de vous transporter ou de transporter vos Bagages si votre visa ou vos documents de voyage ne semblent pas être en règle ou semblent être endommagés, altérés ou mutilés ou si vous n'avez pas respecté les autres exigences du présent article 13.2. Nous avons le droit de ne pas vous transporter même si vous avez commencé ou terminé une partie de votre transport avant qu'il ne nous apparaisse clairement que vous ne vous êtes pas conformé aux dispositions du présent article 13.2.
- 13.2.5 Si vous ne remplissez pas ces conditions et que l'embarquement vous est refusé, nous n'aurons aucune responsabilité à votre égard et vous n'aurez droit à aucune forme de compensation ou de remboursement. En outre, vous devrez nous rembourser tous les coûts et amendes liés à ce manquement.

### 13.3 **LA RESPONSABILITÉ DU PASSAGER POUR LES AMENDES ET/OU LES FRAIS DE DÉTENTION**

- 13.3.1 Si l'on vous refuse l'entrée dans un pays (y compris un pays par lequel vous transitez en route vers votre destination finale), vous devez payer :
- (a) toute amende, pénalité ou redevance imposée contre vous et contre nous par le gouvernement concerné ;
  - (b) tous les frais de détention ou de quarantaine qui nous sont imputés ;
  - (c) le coût de votre rapatriement, ainsi qu'une escorte de sécurité (si nécessaire) vers le pays d'où vous avez commencé à voyager, vers votre pays d'origine ou tout autre endroit que nous estimons approprié à notre discrétion ; et
  - (d) toute autre dépense due au fait que vous n'avez pas respecté les lois, Règlements, ordres, demandes ou autres exigences des pays dans lesquels vous avez voyagé.
- 13.3.2 Le tarif perçu pour le transport jusqu'au point de refus ou d'interdiction d'accès ne sera pas remboursé par nous. Nous pouvons affecter la valeur de la partie inutilisée de votre Billet ou toute somme d'argent en notre possession au recouvrement des sommes qui nous sont dues.

### 13.4 **CONTRÔLES DOUANIERS**

- 13.4.1 Si cela est exigé, vous devez assister à toute inspection de vos Bagages par la douane ou toute autre autorité gouvernementale. Nous ne sommes pas responsables envers vous de toute perte ou de tout dommage subi par vous au cours d'une telle inspection ou de votre manquement à cette exigence.

### 13.5 **CONTRÔLES DE SÛRETÉ ET CONTROLE DE SANTE**

- 13.5.1 Vous devez vous soumettre à tous les contrôles de sécurité, de santé et autres contrôles similaires, aux inspections, aux recherches et aux scanners effectués par les autorités gouvernementales, les responsables de l'aéroport, les agents de manutention du

Transporteur, la police, les militaires ou par nous-mêmes. Nous ne sommes pas responsables envers vous de toute perte ou dommage subi par vous en raison d'une telle inspection ou de votre manquement à cette exigence.

## **ARTICLE 14. LAISSÉ INTENTIONNELLEMENT EN BLANC**

## **ARTICLE 15. RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES**

### **15.1 MORT OU BLESSURES DE PASSAGERS**

15.1.1 Lorsque la Convention de Montréal s'applique, nous ne sommes pas responsables des Dommages dans la mesure où ils dépassent 128.821 DTS (ou l'équivalent en monnaie locale) si nous prouvons que ces Dommages ne sont pas dus à une négligence ou autre acte ou omission fautifs de notre part ou de celle de nos préposés ou agents, ou étaient uniquement dus à la négligence ou autre acte ou omission fautifs d'un tiers.

15.1.2 Nonobstant les dispositions des articles 15.1.1 et 15.1.2, et en tout état de cause, si nous prouvons que le Dommage a été causé ou contribué par la négligence ou tout autre acte ou omission fautif du Passager blessé ou décédé (ou de la personne demandant réparation), nous pouvons être exonérés totalement ou partiellement de notre responsabilité conformément au droit applicable.

15.1.3 Lorsque la loi applicable l'exige, nous acceptons de verser des avances à vous ou à vos ayants-droit, sous réserve des conditions suivantes :

- (a) la personne qui reçoit le paiement est une personne physique (c'est-à-dire une personne physique au sens ordinaire du terme, par opposition aux personnes morales telles que les sociétés) ;
- (b) vous avez, ou la personne qui reçoit le paiement a, droit à une indemnisation en vertu des lois applicables ;
- (c) les paiements ne seront effectués que pour répondre à des besoins économiques immédiats ;
- (d) le paiement sera effectué sans délai après que des preuves satisfaisantes nous aient été présentées, confirmant l'identité de la personne ayant droit à l'indemnisation en vertu du droit applicable, y compris la fourniture de documents officiels tels que des passeports, des certificats de naissance et des certificats de mariage ;
- (e) aucune personne n'aura le droit de recevoir un paiement si cette personne ou le Passager auquel le paiement se rapporte, a causé ou contribué au Dommage auquel le paiement se rapporte par sa négligence, y compris en subissant des blessures ou un décès causés par sa propre maladie, affection ou affliction ;
- (f) le bénéficiaire de tout paiement sera tenu de nous retourner tous les paiements si nous avons la conviction raisonnable que le bénéficiaire n'était pas en droit de recevoir le paiement anticipé conformément à l'article 15.1.4 ou que lui-même ou le Passager auquel le paiement se rapporte a causé ou contribué au Dommage auquel le paiement se rapporte ;

- (g) les paiements seront compensés par toute somme ultérieure payable au titre de notre responsabilité en vertu des lois applicables ;
- (h) à l'exception du paiement de la somme minimale spécifiée à l'article 15.1.4 en cas de décès, un paiement effectué en vertu du présent article 15.1.4 ne dépassera pas le montant maximal des Dommages pour lesquels nous pouvons être tenus de payer le bénéficiaire en vertu de la loi applicable ;
- (i) le fait d'effectuer un paiement ne constitue pas une reconnaissance ou une admission de responsabilité de notre part ;
- (j) aucun paiement ne sera effectué à moins que la personne recevant le paiement ne nous remette un reçu signé qui reconnaît également l'applicabilité des articles 15.1.4 et ne signe les documents de décharge et d'indemnisation appropriés prescrits par nos soins ; et
- (k) sauf en cas de conflit avec une loi applicable, et sous réserve du paiement de la somme minimale spécifiée à l'article 15.1.4 en cas de décès, notre décision concernant le montant du paiement sera définitive et contraignante.

15.1.4 Nous ne sommes pas responsables de toute maladie, blessure ou invalidité, y compris le décès, attribuable à votre état de santé physique ou général ou à l'aggravation d'un tel état.

15.1.5 Un certain nombre d'études médicales indiquent qu'il pourrait y avoir un lien entre l'immobilité prolongée en voyage et la formation de caillots sanguins dans les jambes (TVP). Bien que ce phénomène ne soit pas fréquent, certains facteurs héréditaires et de mode de vie peuvent en augmenter le risque. Si vous avez des inquiétudes à ce sujet, vous devriez consulter votre médecin avant de partir en voyage.

15.1.6 En ce qui concerne les vols couverts par la Convention de Varsovie qui comprennent un point de départ, d'escale ou de destination aux États-Unis d'Amérique, nous nous prévalons de la limitation de responsabilité prévue par la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ou prévue par ladite Convention telle qu'amendée par le Protocole signé à La Haye le 28 septembre 1955. Toutefois, conformément à l'article 22(1) de ladite Convention, ou de ladite Convention telle qu'amendée par ledit Protocole, nous convenons que, pour tout transport international effectué par le Transporteur tel que défini dans ladite Convention ou ladite Convention telle qu'amendée par ledit Protocole, qui, selon le contrat de Transport, comprend un point aux États-Unis d'Amérique comme point d'origine, point de destination ou lieu d'arrêt convenu :

- (a) La limite de responsabilité pour chaque Passager en cas de décès, de blessures ou d'autres dommages corporels est de 75.000 USD (dollars américains), y compris les honoraires et les frais de justice, sauf, dans le cas d'une demande introduite dans un État où il est prévu d'accorder séparément les honoraires et les frais de justice, la limite est de 58.000 USD (dollars américains), sans compter les honoraires et les frais de justice.
- (b) Nous ne pourrions pas, en ce qui concerne toute réclamation résultant de la mort, des blessures ou d'autres dommages corporels d'un Passager, nous

prévaloir de toute défense en vertu de l'article 20(1) de ladite Convention ou de ladite Convention telle qu'amendée par ledit Protocole. Aucune disposition des présentes ne sera réputée affecter les droits et responsabilités du Transporteur en ce qui concerne toute réclamation présentée par, au nom de ou à l'égard de toute personne qui a délibérément causé des dommages ayant entraîné la mort, des blessures ou d'autres lésions corporelles d'un Passager.

## 15.2 LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DES BAGAGES

- 15.2.1 Nous ne serons pas responsables des dommages causés aux Bagages Non Enregistrés, sauf si nous avons causé les dommages par notre négligence et que cette négligence est prouvée par le Passager ou la personne demandant une indemnisation.
- 15.2.2 Nous ne sommes pas responsables des dommages aux Bagages résultant d'un défaut, d'une qualité ou d'un vice inhérent aux Bagages. De même, nous ne serons pas responsables de l'usure normale des Bagages résultant des rigueurs habituelles et normales du transport aérien.
- 15.2.3 Nous ne sommes pas responsables, à moins que la loi ou la Convention applicable n'en dispose autrement, des Dommages subis ou causés par tout article inclus dans vos Bagages et que l'article 8.3 vous interdit d'inclure dans vos Bagages. Si, malgré l'interdiction, des objets visés à l'article 8.3 sont inclus dans vos Bagages ou sont transportés d'une manière contraire à ce qui a été recommandé et si une perte ou un Dommage à vos Bagages est établi, nous considérerons qu'il a été causé par votre négligence contributive.
- 15.2.4 À moins que vous ne prouviez que le Dommage résulte d'un acte ou d'une omission de notre part, dans l'intention de causer un dommage, ou par imprudence et en sachant qu'un dommage en résulterait probablement, notre responsabilité pour les Dommages aux Bagages est limitée aux pertes directes prouvables et plafonnée aux montants maximaux suivants :
- (a) le montant maximum de 332 DTS (ou l'équivalent en monnaie locale) par Passager s'applique aux Dommages aux Bagages Non Enregistrés lorsque la Convention de Varsovie s'applique à votre transport ;
  - (b) le montant maximal de 17 DTS (ou l'équivalent en monnaie locale) par kilogramme, ou toute somme supérieure convenue par nous conformément à l'article 15.2.5, s'applique aux Dommages aux Bagages Enregistrés lorsque la Convention de Varsovie s'applique à votre transport ; lorsque la Convention de Montréal s'applique à votre transport, notre responsabilité pour les Dommages aux Bagages Enregistrés est limitée au montant maximal (sous réserve de preuve) de 1.288 DTS (ou l'équivalent en monnaie locale) par Passager, ou toute somme supérieure convenue par nous conformément à l'article 15.2.5, ; dans le cas de Bagages Non Enregistrés comprenant des articles personnels, nous ne sommes responsables que si le Dommage résulte de notre faute ou de celle de notre agent.
  - (c) la limite maximale de responsabilité pour les dommages causés aux Bagages Enregistrés et Non Enregistrés prévue par le droit local ou toute autre

Convention applicable s'applique à vos Bagages lorsque le droit local ou toute autre convention s'applique à votre transport au lieu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal ;

- (d) la limite maximale de responsabilité pour les Dommages aux Bagages Non Enregistrés et aux Bagages Enregistrés spécifiés aux articles 15.2.4(a) et 15.2.4 (b) s'applique aux Dommages aux Bagages Non Enregistrés et aux Bagages Enregistrés respectivement lorsque ni la Convention de Varsovie ni la Convention de Montréal ni aucune autre Convention ne s'applique à votre transport et qu'aucune limite de notre responsabilité n'est prévue par le droit local applicable.

15.2.5 À moins que cette somme ne soit supérieure à la valeur réelle, nous porterons notre responsabilité à votre égard en cas de Dommages aux Bagages Enregistrés à un montant spécifié par vous et convenu par nous au moment où vous nous remettez vos Bagages Enregistrés à l'enregistrement, mais uniquement si vous nous payez un supplément prescrit par nous ("Déclaration Spéciale de Valeur"). Nous refuserons d'accepter une Déclaration Spéciale de Valeur lorsqu'un Segment de Vol doit être effectué par un autre Transporteur. Veuillez-vous reporter à notre Site Internet pour obtenir des détails supplémentaires et connaître les frais liés à cette option.

15.2.6 Si le poids de vos Bagages Enregistrés n'est pas inscrit sur l'Étiquette d'Identification des Bagages, nous supposerons qu'il ne dépasse pas la franchise de Bagages autorisée pour la classe de service et le type de Billet que vous avez réservé.

15.2.7 Lorsque le transport de vos Bagages est effectué par des compagnies aériennes successives et que la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal s'applique à ce transport, les dispositions relatives aux transporteurs successifs des Conventions ne s'appliquent pas aux services de Norse.

### 15.3 **RETARD DANS LE TRANSPORT DES PASSAGERS OU DES BAGAGES**

Notre responsabilité pour les Dommages causés par un retard dans votre transport aérien ou celui de vos Bagages est limitée par la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal. En cas de retard dans le transport de personnes lorsque la Convention de Montréal s'applique, notre responsabilité par Passager est limitée aux Dommages prouvés jusqu'à un maximum de 5.346 DTS (ou l'équivalent en monnaie locale). En cas de retard dans le transport de Bagages lorsque la Convention de Montréal s'applique, notre responsabilité par Passager est limitée aux Dommages prouvés jusqu'à un maximum de 1.288 DTS (ou l'équivalent en monnaie locale). Nous ne sommes pas responsables de ces Dommages si nous avons pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement être exigées pour éviter ces Dommages ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. Si aucune de ces Conventions ne s'applique, nous n'aurons aucune responsabilité envers vous en cas de retard, sauf dans les cas prévus par les présentes Conditions de Transport.

### 15.4 **TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE BAGAGES**

15.4.1 Toute demande d'indemnisation pour Dommages aux Bagages doit être accompagnée



d'une liste détaillée identifiant chaque article concerné par sa description, son fabricant et son âge, ainsi que d'une preuve satisfaisante d'achat ou de propriété de tous ces articles.

- 15.4.2 En cas de demande d'indemnisation concernant des Dommages physiques aux Bagages, vous devez conserver et nous permettre d'examiner les Bagages concernés afin que nous puissions évaluer la nature, l'étendue et la réparabilité de ces Dommages.
- 15.4.3 Si vous souhaitez réclamer le coût de remplacement d'un article individuel faisant partie d'une demande d'indemnisation pour Dommages aux Bagages, vous devez nous consulter et nous devons donner notre accord par écrit avant que vous n'engagiez ce coût, faute de quoi nous ne pourrions pas l'inclure dans l'indemnisation redevable. La preuve d'achat de tous les articles de remplacement doit accompagner votre demande d'indemnisation.
- 15.4.4 Pour toute demande d'indemnisation concernant des Bagages, vous devez nous fournir toutes les informations que nous pouvons raisonnablement demander afin d'évaluer l'admissibilité de votre demande d'indemnisation et le montant de toute indemnisation payable. Il peut s'agir d'une copie de l'Étiquette d'Identification du Bagage, de la Carte d'Embarquement, du passeport, de l'inventaire du contenu et des reçus permettant de déterminer la valeur des biens réclamés.
- 15.4.5 Si nous vous le demandons, vous devez signer une déclaration de véracité des faits relatifs à votre demande d'indemnisation pour Dommages aux Bagages ainsi qu'un document de décharge et d'indemnisation approprié avant que nous ne puissions vous verser une quelconque indemnité. Si vous désignez une autre personne pour agir en votre nom dans le cadre de votre réclamation, vous devez nous fournir des preuves satisfaisantes attestant que vous avez pleinement habilité cette personne à agir en votre nom.
- 15.4.6 Le fait que vous ne vous conformiez pas pleinement aux exigences pertinentes de l'article 15.4 peut avoir une incidence négative sur la disponibilité et le montant de toute indemnisation à laquelle vous pouvez avoir droit.

## 15.5 **DIVERS**

- 15.5.1 Si nous émettons un Billet ou si nous enregistrons des Bagages en vue de leur transport par un autre Transporteur, nous le faisons uniquement en tant qu'agent de cet autre Transporteur. Néanmoins, en ce qui concerne les Bagages Enregistrés, vous pouvez faire une réclamation contre le premier ou le dernier Transporteur.
- 15.5.2 Nous ne sommes pas responsables de tout Dommage résultant de notre conformité ou de votre manquement aux lois applicables, les règles gouvernementales ou les Règlements.
- 15.5.3 Sauf stipulation contraire expresse des présentes Conditions de Transport ou de la loi applicable, nous ne sommes responsables envers vous que des Dommages compensatoires récupérables pour des pertes avérées.
- 15.5.4 Le contrat de transport, y compris les présentes Conditions de Transport et les exclusions ou limites de responsabilité, s'applique à nos Agents Accrédités, préposés,

employés et représentants dans la même mesure qu'il s'applique à nous. Le montant total recouvrable auprès de nous et de ces Agents Accrédités, employés, représentants et personnes ne doit pas dépasser le montant de notre propre responsabilité, le cas échéant.

- 15.5.5 Aucune stipulation des présentes Conditions de Transport ne saurait être interprétée comme renonçant à une quelconque exclusion ou limitation de notre responsabilité ou à une quelconque défense dont nous disposons en vertu de la Convention ou des lois applicables, sauf mention expresse contraire. En cas de Partage de Codes, si la totalité ou une partie de votre transport est effectuée par un autre Transporteur, ce dernier sera responsable du transport réel qu'il effectue, tandis que nous serons, en qualité de Transporteur contractuel, responsables de la totalité du transport envisagé dans le contrat qui nous lie.
- 15.5.6 Aucune disposition des présentes Conditions de Transport ne saurait être interprétée comme renonçant à une quelconque exclusion ou limitation de notre responsabilité ou à une quelconque défense dont nous disposons en vertu de la Convention ou des lois applicables à l'encontre de tout organisme public d'assurance sociale ou de toute personne tenue de verser une indemnisation ou ayant versé une indemnisation en raison du décès, des blessures ou autres dommages corporels d'un Passager.
- 15.5.7 Nous nous réservons le droit de modifier ces Conditions de Transport de temps à autre et ces Conditions de Transport modifiées seront effectives et valables à compter de la date de modification.

## **ARTICLE 16. DÉLAIS DE RÉCLAMATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITÉ**

### **16.1 RÉCLAMATION BAGAGE**

- 16.1.1 L'acceptation des Bagages sans réclamation au moment de la livraison constitue une preuve suffisante que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément au contrat de transport, sauf preuve contraire de votre part.
- 16.1.2 Si vous souhaitez déposer une réclamation ou une action concernant un dommage survenu à un Bagage Enregistré, vous devez nous en informer par écrit immédiatement après avoir découvert le dommage, à condition que, dans tous les cas :
- (a) en cas de Dommage physique, au plus tard sept (7) Jours à compter de la réception du Bagage Enregistré après que vous ayez découvert le Dommage ;
  - (b) pour les Bagages enregistrés perdus, au plus tard sept (7) Jours à compter de la date à laquelle le Bagage Enregistré a été déclaré perdu ; et
  - (c) pour les Bagages Enregistrés retardés, au plus tard vingt et un (21) jours à compter de la date à laquelle les Bagages Enregistrés ont été mis à votre disposition.
- 16.1.3 Une réclamation pour des Bagages retardés peut être effectuée en ligne sur notre Site Internet.

### **16.2 DÉLAIS D'ACTION EN RESPONSABILITÉ**

- 16.2.1 Tout droit à des dommages et intérêts s'éteint si une action n'est pas intentée dans les deux (2) ans suivant la date:
- (a) de votre arrivée à destination, ou
  - (b) la date à laquelle l'avion devait arriver, ou
  - (c) la date à laquelle le chariot s'est arrêté.
- 16.2.2 La méthode de calcul du délai de prescription est déterminée par la loi de l'Etat du tribunal compétent qui a été saisi de l'affaire.
- 16.2.3 Sous réserve de la loi applicable, vous acceptez que tout procès que vous intentez à notre encontre, ou à l'encontre de l'une de nos entités affiliées, de nos Agents Accrédités, de nos directeurs, de nos employés et/ou de nos dirigeants, en rapport avec les présentes Conditions de Transport, votre Billet et/ou votre utilisation ou vos transactions avec notre Site Internet, ne sera intenté qu'à titre individuel, et ne pourra être intenté ou revendiqué dans le cadre d'une procédure d'action collective ou d'une action représentative similaire.

## **ARTICLE 17. AUTRES CONDITIONS**

- 17.1.1 Votre transport et celui de vos Bagages sont également assurés conformément à certaines autres réglementations et conditions qui s'appliquent à nous ou que nous avons adoptées. Ces Règlements et conditions, tels que modifiés de temps à autre, sont importants. Ils peuvent concerner, entre autres, les points suivants :
- (a) Consommation à bord de boissons alcoolisées et interdiction de fumer :
    - (i) à l'exception de ce qui vous a été servi par nous, vous n'êtes pas autorisé à consommer de l'alcool à bord (qu'il ait été acheté hors taxe ("Duty Free") par nous ou par quelqu'un d'autre ou qu'il ait été obtenu autrement) ;
    - (ii) nous pouvons, à notre discrétion et à tout moment, limiter ou refuser de vous servir de l'alcool ;
    - (iii) il est interdit de fumer dans toutes les parties de l'avion, y compris dans les toilettes.
  - (b) Transport d'armes à feu et de marchandises dangereuses :
    - (i) si vous souhaitez transporter des armes à feu, des munitions et des explosifs, y compris des articles contenant des explosifs (par exemple, des pétards de Noël, des feux d'artifice ou des pétards) en tant que Bagages Enregistrés, il vous incombe de vous informer et de vous assurer que vous avez obtenu toutes les autorisations requises auprès des autorités gouvernementales des pays de départ et de destination avant de commencer votre transport ;
    - (ii) les armes à feu, les munitions et les explosifs, y compris les articles contenant des explosifs (par exemple, les pétards de Noël, les feux d'artifice ou les pétards) ne seront pas acceptés comme Bagages

Enregistrés, sauf si nous avons donné notre accord au moins 3 jours avant votre vol. Si elles sont acceptées pour le transport, les armes à feu doivent être déchargées, avec leur dispositif de sécurité, emballées de manière appropriée et accompagnées de tous les documents légalement requis par les pays de départ et de destination ;

- (iii) vos armes à feu, munitions et explosifs ne seront jamais transportés dans la cabine ou le cockpit de l'avion ;
  - (iv) les armes telles que, par exemple, les armes à feu anciennes, les épées, les couteaux, les pistolets jouets ou les répliques d'armes à feu, les arcs et les flèches et autres articles similaires peuvent être acceptés comme Bagages Enregistrés uniquement à notre discrétion, sous réserve de notre approbation préalable, mais ne seront pas autorisés dans la cabine ou le cockpit de l'avion ;
  - (v) nous n'aurons aucune responsabilité si un article accepté en vertu des articles ci-dessus est retiré de votre Bagage Enregistré et/ou retenu ou détruit par le personnel de sécurité, les fonctionnaires du gouvernement, les fonctionnaires de l'aéroport, les fonctionnaires de la police ou de l'armée ou d'autres compagnies aériennes impliquées dans votre transport.
- (c) Retards sur le tarmac :
  - (d) En cas de retard sur le tarmac d'un aéroport des États-Unis d'Amérique, nous nous conformerons à la réglementation du Ministère des Transports des États-Unis. enfants non accompagnés ;
  - (e) Passagers souffrant d'un handicap ;
  - (f) femmes enceintes et Passagers malades ;
  - (g) restrictions d'utilisation des appareils électroniques à bord de l'avion ;
  - (h) limites concernant les dimensions, la taille et le poids des Bagages ;
  - (i) Passagers souffrant d'allergies :
    - (i) nous n'acceptons aucune responsabilité pour toute réaction allergique que vous pourriez avoir à bord ou après votre vol ;
    - (ii) nous ne garantissons pas un environnement sans fruits à coque ou sans allergènes et ne fournissons pas de repas sans fruits à coque à bord ;
    - (iii) les fruits à coque ou autres allergènes peuvent être servis dans la cabine ou utilisés comme ingrédient dans la préparation des aliments ;
    - (iv) nous n'empêchons pas les autres Passagers d'apporter à bord des articles pouvant contenir des fruits à coque ;
    - (v) il est donc possible que des traces de noix, d'arachides et de leurs

dérivés se trouvent dans l'environnement de la cabine ou dans la climatisation de l'avion ;

- (vi) il est recommandé, en cas d'allergie grave aux fruits à coque, aux cacahuètes ou aux dérivés, d'apporter sa propre nourriture, que le personnel de cabine pourra réchauffer pour vous ; et
- (vii) vous êtes autorisé à transporter dans vos Bagages Non Enregistrés des seringues, de l'épinéphrine ou des auto-injecteurs, à condition que vous respectiez toutes les règles applicables en matière de sûreté, de sécurité et de matières dangereuses. Il se peut que vous deviez produire un certificat attestant que vous êtes tenu de transporter ces articles avec accès pendant le vol.

## **ARTICLE 18. INTERPRÉTATION**

- 18.1 Le titre de chaque article des présentes Conditions de Transport n'est donné qu'à titre de commodité et ne doit pas être utilisé pour l'interprétation du texte.
- 18.2 Le texte authentique des présentes Conditions de Transport est la langue anglaise ; les traductions dans une ou plusieurs autres langues ne sont fournies qu'à titre de référence. En cas d'incohérence entre le texte en langue anglaise et le texte dans une autre langue, le texte en langue anglaise prévaudra, sauf si la loi applicable en dispose autrement.
- 18.3 Nous déploierions les efforts raisonnables pour prendre des décisions adaptées concernant l'interprétation des lois, Règlements, ordres ou politiques gouvernementales en vigueur relatives à notre droit de refuser le transport et de votre conduite à bord de l'avion.
- 18.4 Il est possible que ces décisions soient prises dans un temps limité et dans des conditions ne permettant pas la réalisation d'une enquête ou d'une enquête suffisante. Par conséquent, toute décision de ce type que nous prenons sera définitive et vous liera, même si elle s'avère par la suite inappropriée, à condition qu'au moment où nous l'avons prise, nous avons des motifs raisonnables de croire qu'elle était adaptée.
- 18.5 Lorsque nous indiquons expressément dans ces Conditions de Transport que vous devez vous conformer à la loi applicable ou aux exigences gouvernementales, de l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) ou de l'IATA (Association du transport aérien international), vous devez vous assurer que vous vous conformez à cette loi ou à ces exigences applicables à tout moment et en particulier à la date ou aux dates de votre transport.
- 18.6 Toutes les dates et périodes mentionnées dans les présentes Conditions de Transport sont déterminées en fonction du calendrier grégorien.

## Dispositions particulières pour la France

Lorsque la loi française et les règlements européens s'appliquent, les CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DES PASSAGERS ET DES BAGAGES de Norse (ci-après dénommées les "CGT") s'appliquent avec les dérogations suivantes.

### **Avertissement :**

*Veillez noter que l'application de ces dispositions est soumise à l'application de la loi française et des règlements européens, et que cela ne vous autorise en aucun cas à les invoquer dans d'autres circonstances. Ces dispositions ne vous donnent pas de droits contractuels supplémentaires.*

### **1. Application du Règlement (CE) n° 261/2004**

L'article 10.6 des CGT est sans préjudice des droits contenus dans le Règlement (CE) n° 261/2004.

#### ***Vos droits en vertu du Règlement (CE) n° 261/2004***

Veillez vous référer à la notification de vos droits en vertu du Règlement (CE) n° 261/2004 (*Voir "Notice des droits des passagers" sur ce [lien](#)*) pour en savoir plus sur vos droits en cas de refus d'embarquement, de retard important, d'annulation, de surclassement ou de déclassement d'un vol.

#### ***Délai pour demander un remboursement***

Lorsque le Règlement (CE) n° 261/2004 et le droit français s'appliquent, l'article 10.4.1 des CGT ne s'applique pas.

### **2. Application du Code de la consommation français**

#### ***Article 2.5 des CGT***

Les erreurs visées à l'article 2.5 des CGT doivent être évidentes pour que la compagnie aérienne puisse annuler le billet.

Par conséquent, lorsque le droit français est applicable, ce n'est que lorsque l'erreur rend le prix erroné ou ridicule que la compagnie aérienne peut annuler votre réservation.

#### ***Articles 4.2.2 et 4.2.3 des CGT***

Ces articles ne sont pas applicables. Nous n'exigerons pas du passager qu'il paie des taxes et des frais supplémentaires (même imposés par une autorité tierce) après la conclusion du contrat de transport.

#### ***Article 4.2.4 des CGT***

Conformément à l'article L.224-66 du Code de la consommation, nous remboursons les taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du billet, dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le billet n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport.

Ce remboursement est effectué au plus tard trente jours à compter de la date de réception de la demande, qui peut être présentée par tout moyen, y compris en ligne.

Le remboursement ne peut donner lieu à des frais supérieurs à 20% du montant remboursé. Il est gratuit lorsque la demande est soumise en ligne.

### **Article 5 des CGT**

L'article 5.4.3 des CGT est modifié comme suit.

Lorsque le droit français est applicable, cet article ne nous permet pas d'annuler votre réservation en totalité ou en partie et est appliqué dans les termes ci-dessous :

*Si vous ne vous présentez pas à l'Heure Limite d'Enregistrement pour un vol pour lequel vous avez une réservation confirmée, ou si, après vous être enregistré, vous ne vous présentez pas à la porte d'embarquement à l'Heure d'Embarquement mentionnée sur votre carte d'embarquement, ou si vous ne nous informez pas à l'avance (c'est-à-dire avant le départ de votre vol) que vous ne pouvez pas voyager comme prévu, vous perdrez votre droit de voyager et vous n'aurez aucun droit à un remboursement, à l'exception des montants qui peuvent être réclamés en vertu de la loi applicable (notamment les taxes et frais d'aéroport QX et QW en vertu de l'article L. 224-66 du Code de la consommation) et sauf disposition contraire dans nos Règles Tarifaires. Si vous ne vous présentez pas à un vol, vous pouvez être redevable d'un ajustement tarifaire égal à la différence entre le montant initialement payé (toutes taxes comprises) et le montant qui aurait dû être payé, sauf si vous nous avez donné un préavis.*

L'article 5.4.4 des CGT n'est pas applicable.

### **Article 8.8.1 des CGT**

Pour l'application de l'article 8.8.1, veuillez noter que les frais de stockage dépendent de multiples circonstances telles que le lieu et/ou la période de stockage.

### **3. Réclamations**

Si vous avez soumis une réclamation à notre service clientèle et que vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez contacter gratuitement la Médiation Tourisme et Voyage.

Pour en savoir plus sur vos droits en cas de litige, consultez le site suivant : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Coordonnées : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80303, 75823 Paris Cedex.