
Sommaire

Conditions générales de vente (CGV)	1
1. Contrat	1
2. Prix/paiement	1
3. Documents de voyage	2
4. Modification de la réservation	2
5. Annulation du vol et non-présentation du passager à l'embarquement	3
6. Modifications/changements des heures de vol	4
7. Annulation du contrat pour raisons extraordinaires	4
8. Responsabilité	4
9. Autres dispositions et accords	4
Conditions générales de transport (CGT)	6
1. Domaine d'application	6
2. Contact pour déclarations et informations	6
3. Transport uniquement sur présentation de documents de voyage complets et valables	6
4. Enregistrement, non-respect des horaires d'enregistrement et des horaires d'embarquement	6
5. Transport de bagages	7
6. Bagages non admis	8
7. Bagages excédentaires/bagages spéciaux	8
8. Transport d'enfants en bas âge, d'enfants et d'adolescents	10
9. Transport de femmes enceintes	11
10. Transport de personnes portant un plâtre	11
11. Limites et refus de transport	11
12. Divers	12
13. Dispositions légales	12

Conditions générales de vente (CGV)

Conditions générales de vente (CGV) d'Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, de NIKI Luftfahrt GmbH (compagnie aérienne), de LTU Lufttransport-Unternehmen GmbH, de Luftfahrtgesellschaft Walter mbH et de Belair Airlines AG

1. Contrat

1.1. Pour toutes les réservations de vol effectuées sur Internet à l'adresse www.airberlin.com ou sur d'autres sites de réservation agréés, le contrat est réputé conclu dès que le client clique sur « confirmer la réservation » et qu'apparaît la fenêtre contenant le récapitulatif des données de réservation (confirmation de réservation en ligne). La confirmation de réservation peut être enregistrée et/ou imprimée directement par le client. Elle est également envoyée dans les 24 heures à titre d'information à l'adresse e-mail de contact fournie par la personne effectuant la réservation. Pour toutes les réservations effectuées par un autre moyen (téléphone, courrier, e-mail, fax, en agence), le contrat est réputé conclu lorsque le client reçoit la confirmation de réservation ou, pour les réservations téléphoniques, lorsque le client en est informé par oral.

1.2. Dans tous les cas, les informations fournies par le client pour la réservation doivent correspondre aux nom(s) et prénom(s) du/des passager(s) figurant sur une pièce d'identité officielle comprenant une photo d'identité ou tout autre document de remplacement. Les noms ou titres fictifs ne seront pas acceptés. En cas de modification ultérieure du nom d'un passager, l'article 4 des présentes conditions générales s'applique.

2. Prix/paiement

2.1. Les prix et les prestations applicables sont ceux confirmés à la réservation. Les modifications du prix de vol sont autorisées après conclusion du contrat, en cas d'augmentation des coûts de carburant ou de dépenses pour des prestations spécifiques, telles que les taxes d'aéroport ou de sécurité ou des variations de change, d'au moins 10 %, sur le prix unitaire, seulement dans le cas où la durée entre la conclusion du contrat et la date de voyage prévue est supérieure à quatre mois, si la compagnie aérienne en informe le voyageur immédiatement après en avoir eu connaissance et si la modification ne pouvait être prévue par la compagnie aérienne au moment de la conclusion du contrat. Lors d'une augmentation des coûts de transport par rapport à la place assise (p. ex. prix du carburant), la compagnie aérienne peut exiger le montant de cette augmentation ; à part cela, les coûts de

transport supplémentaires seront répartis sur le nombre de places assises de l'avion et le montant de l'augmentation ainsi obtenu sera exigé pour chaque place assise. Lorsque des dépenses spécifiques, telles que les taxes d'aéroport, qui existent déjà au moment de la conclusion du contrat, augmentent sans l'intervention de la compagnie aérienne, le prix du vol peut être majoré en proportion du montant correspondant. Suite à une modification des cours de change après la conclusion du contrat de transport, le prix de vol peut augmenter dans la même mesure où le transport aérien est devenu plus cher pour la compagnie aérienne. Une augmentation de prix ne peut être exigée que jusqu'au 21ème jour précédant la date de vol convenue. En cas d'augmentation de prix après conclusion du contrat de plus de 5 % du prix global du voyage, le voyageur est en droit de résilier gratuitement le contrat. Lors d'une diminution ou annulation de frais, taxes ou coûts déjà payés, mais qui ne sont pas inclus dans le prix du vol, l'excédent sera remboursé.

2.2. Tous les paiements sont effectués soit au moyen d'une carte de crédit acceptée par la compagnie aérienne, soit par prélèvement bancaire automatique sur un compte bancaire allemand, autrichien ou néerlandais à indiquer par le demandeur. Le voyageur peut payer comptant le prix global du voyage uniquement le jour même de la réservation et au guichet de vente. L'encaissement par un tiers n'est pas recevable. Sauf dispositions contraires du prestataire, les paiements seront d'abord imputés aux montants exigibles les plus anciens. Une somme versée ne suffisant pas à couvrir la totalité de la créance, sera imputée d'abord aux intérêts et en dernier lieu au montant principal.

2.3. En cas de retard de paiement, et après une mise en demeure restée sans effet, la compagnie est en droit de mettre fin au contrat sous réserve de la fixation d'un délai, conformément aux articles 5.1.1 à 5.2, et de réclamer le montant du dédommagement prévu par ces articles. Les articles 5.3 et 5.1.4 s'appliquent.

2.4. Si un institut de cartes de crédit ou une banque refuse le paiement de la créance née du contrat, pour une raison dont le client est responsable, ce dernier est tenu à payer une indemnité forfaitaire de 10 EUR pour la non-écriture au débit. Selon le droit allemand, le client est libre de fournir la preuve de que le dommage subi est nul ou beaucoup plus minime.

A défaut, et après une mise en demeure restée sans effet, la compagnie est également en droit de mettre fin au contrat, sous réserve de la fixation d'un délai, conformément aux articles 5.1.1 à 5.2, et de réclamer le montant du dédommagement prévu par ces articles. Les articles 5.3 et 5.1.4 s'appliquent.

Lors d'une réservation au tarif flexible, la compagnie aérienne perçoit des frais de dossier de 25 EUR au total pour chaque voyageur. Selon le droit allemand, le client est libre de fournir la preuve de que les frais de dossier raisonnables dans le cas échéant sont beaucoup plus minimes que le forfait réclamé.

3. Documents de voyage

3.1. En cas d'utilisation du service AB-TIX (billet électronique), le voyageur reçoit une confirmation de réservation par courrier ou e-mail et sa carte d'embarquement lors de l'enregistrement pour le vol réservé sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité et du numéro de réservation.

3.2. Chaque voyageur est seul responsable du respect de toutes les dispositions nécessaires au bon déroulement du voyage (par ex. consignes en matière de passeport ou de visa, dispositions sanitaires, règles relatives au transport d'animaux) ainsi que de l'exhaustivité et du bon état des documents de voyage. En cas de non-respect des dispositions d'entrée ou de sortie du territoire, et notamment en cas de présentation de documents de voyage incomplets ou en mauvais état, la compagnie se réserve le droit de refuser le transport et de facturer tous les frais et préjudices qui en résultent à la charge du voyageur.

4. Modification de la réservation

4.1. Il y a modification de la réservation lorsqu'un voyageur souhaite changer, en fonction des disponibilités, la date de vol, le nom d'un passager, la destination ou encore l'aéroport de départ et/ou d'arrivée avant le départ.

4.2. Une modification est possible jusqu'à un délai de 30 minutes avant l'heure de départ convenue du vol. Une modification du nom d'un voyageur est possible jusqu'au départ du vol du premier trajet du voyage.

4.3. En cas de modifications de la réservation, la différence de prix par rapport au tarif en vigueur au moment de la modification de la réservation, éventuellement plus élevé, doit être payée ; une modification de réservation à une classe de tarification inférieure n'est possible qu'au maintien du prix de vol d'origine. En cas de modification de réservation, des frais de traitement de 30 EUR seront appliqués pour les vols court et moyen-courriers (distance entre le lieu de départ et le lieu de destination inférieure à 3 000 milles selon le calcul de la distance orthodromique) obtenus au tarif économique, et de 50 EUR pour les vols long-courriers (distance entre le lieu de départ et le lieu de destination égale ou supérieure à 3 000 milles selon le calcul de la distance orthodromique) obtenus au tarif économique. En cas de modification de réservation d'un vol obtenu au tarif flexible ou au tarif pour entreprises (CompanyFlexFare), seule la différence de prix par rapport au tarif en vigueur au moment de la modification de la réservation reste à régler (ledit tarif pouvant être plus élevé). Dans tous les cas précédemment

cités, le voyageur reste libre, conformément au droit allemand, de démontrer que les frais engendrés par la modification de réservation sont nuls ou inférieurs aux frais de modification de réservation appliqués.

4.4. Les réservations peuvent être modifiées également par téléphone. Il n'est toutefois possible de modifier sa réservation – sous réserve des autorisations administratives au lieu de destination – pour un vol ultérieur que si les disponibilités prévues dans le cadre du planning des vols diffusé auprès du public le permettent et que la nouvelle date de vol intervient 365 jours au plus tard après la date de réservation initialement prévue pour le départ. Tout remboursement pour les trajets non utilisés est exclu pour les réservations de vols en classe économique. Le paiement des frais pour les modifications de réservation n'est possible qu'au moyen des cartes de crédit acceptées ou par prélèvement bancaire automatique. Pour les bébés (enfants jusqu'à l'âge de deux ans) nuls frais de modification de réservation ne sont à payer. Les frais de modification de réservation ne bénéficient d'aucune réduction. La modification de réservation d'un vol uniquement national pour un vol international et dans le sens inverse n'est pas possible.

5. Annulation du vol et non-présentation du passager à l'embarquement

5.1. L'annulation d'un vol réservé ou d'une autre prestation confirmée (réservation de siège, transport d'un animal, réservations spéciales etc.) doit être transmise, avant le départ, par écrit (fax au 49 (0)30-4102 1003, lettre ou e-mail à Air Berlin, Service Team, Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin ; serviceteam@airberlin.com) ou par téléphone au 0826-96 737 8 (0,15 EUR/min ; prix éventuellement différents depuis les réseaux de communication mobile) à la compagnie aérienne en indiquant le numéro de la réservation. La date de réception chez Air Berlin fait foi. Après le début du voyage, l'annulation n'est plus possible. Pour les annulations, les dispositions suivantes selon le droit allemand sont applicables :

Tarif flex :

5.1.1. Au cas où une réservation de vol court-, moyen- ou long-courrier au tarif flex n'est pas utilisée ou annulée, les frais de transport payés sont remboursés. En cas de défaillance d'un passager ou d'annulation d'un vol réservé auparavant au tarif économique, les alinéas 5.1.2 respectivement 5.1.3 s'appliquent en conséquence pour la partie du prix selon le tarif économique original.

Tarif économique :

5.1.2. Si une réservation à tarif réduit sur un vol court ou moyen-courrier (distance entre le lieu de départ et le lieu d'arrivée inférieure à 3 000 milles selon le calcul de la distance orthodromique) est annulée ou n'est pas utilisée, la compagnie aérienne a le droit de réclamer au passager, dans le cadre des dispositions légales en vigueur, le paiement convenu, déduction faite des frais économisés et/ou des autres utilisations possibles de la prestation réservée, et ce à condition que le motif de l'annulation ou de la non-utilisation de cette réservation ne soit pas imputable à la compagnie aérienne et ne relève pas d'un cas de force majeure. Les objections du passager sont prises en considération conformément à l'alinéa 5.3.

5.1.3. Si une réservation à tarif réduit sur un vol long-courrier (distance entre le lieu de départ et le lieu d'arrivée supérieure à 3 000 milles selon le calcul de la distance orthodromique) est annulée ou n'est pas utilisée, la compagnie aérienne a le droit de réclamer au passager, à condition que le motif de l'annulation ou de la non-utilisation de cette réservation ne soit pas imputable à la compagnie aérienne et ne relève pas d'un cas de force majeure, les montants suivants :

- jusqu'à 21 jours avant le début du voyage : 20 % des frais de transport
- jusqu'à 14 jours avant le début du voyage : 30 % des frais de transport
- jusqu'à 7 jours avant le début du voyage : 40 % des frais de transport
- jusqu'à 1 jour avant le début du voyage : 50 % des frais de transport
- le jour même du début du voyage : 100 % des frais de transport (net).

5.1.4. Dans tous les cas susmentionnés, les frais normalement économisés et les autres utilisations normalement possibles de la prestation réservée sont pris en considération.

5.2. Pour le traitement et la gestion de vols réservés au tarif économique (alinéas 5.1.2 et 5.1.3) et non utilisés ou bien annulés, la compagnie aérienne appliquera en outre des frais de dossier s'élevant à 25 EUR par passager et réservation. Selon le droit allemand, le client est libre de fournir la preuve de que les frais de dossier raisonnables dans le cas échéant sont beaucoup plus minimes que le forfait réclamé.

5.3. Dans tous les cas susmentionnés, selon le droit allemand, le passager est libre de fournir la preuve que le droit à rémunération ou remboursement des frais est nul ou beaucoup plus minime.

5.4. Les réglementations susmentionnées s'appliquent également si le passager manque le départ du vol ou ne peut monter à bord du fait de documents de voyage insuffisants. La contraction d'une assurance couvrant les frais d'annulation du voyage est recommandée.

6. Modifications/changements des heures de vol

La compagnie aérienne fait tout son possible pour que les voyageurs et leurs bagages arrivent à l'heure. Les horaires de vol indiqués peuvent être modifiés, dans des limites raisonnables, pour des motifs opérationnels du trafic aérien. La compagnie aérienne fera son possible pour limiter les modifications des horaires de vol au minimum et en informer les voyageurs le plus tôt possible.

Les modifications et les annulations de vols au dernier moment sont autorisées par le droit russe pour des raisons de sécurité ou pour des raisons officielles.

Il est recommandé au voyageur de demander confirmation des horaires de vol par téléphone au cours des 24 à 48 heures précédant son vol aller ou retour en contactant le Service clientèle au numéro : 0826-96 737 8 (0,15 EUR/min ; prix éventuellement différents depuis les réseaux de communication mobile). En outre il est recommandé, lors de la réservation, de remettre un numéro de téléphone sous lequel le voyageur peut être joint également au lieu de destination. La compagnie aérienne est en droit – uniquement dans la mesure strictement nécessaire – de modifier l'appareil et de transférer le transport entièrement ou partiellement à des tiers, tout en continuant à assumer la responsabilité pour le transport réservé. Dans le cas d'un changement entraînant l'effectuation du vol par un autre transporteur aérien, la compagnie aérienne est tenue, indépendamment du motif du changement, d'entreprendre immédiatement toutes les mesures appropriées pour assurer que le voyageur soit informé le plus rapidement possible du changement et de l'identité de l'autre transporteur aérien. Dans tous les cas, le voyageur sera informé lors de l'enregistrement, où, au plus tard, lors de l'embarquement (règlement CE 2111/05).

7. Annulation du contrat pour raisons extraordinaires

Si par un cas de force majeure, le transport aérien est considérablement rendu difficile, dangereux ou compromis de manière imprévisible, les deux parties contractantes sont en droit de résilier le contrat. En cas de résiliation avant le départ du vol, le montant intégral payé est remboursé par la compagnie aérienne. Ce remboursement annule toutes prétentions du voyageur à des droits issus du contrat, sauf en cas de dommages corporels ou de dommages causés par négligence grave ou intentionnellement.

8. Responsabilité

8.1. Concernant les dommages corporels et les atteintes à la vie du voyageur et à ses bagages, sont applicables les dispositions légales respectives en vigueur ainsi que les dispositions de la Convention de Montréal sur l'harmonisation des réglementations relatives au transport dans le trafic aérien international.

En dehors des atteintes à la vie, à l'intégrité physique et à la santé des passagers et du non-respect de ses principales obligations contractuelles, qui conditionnent la bonne exécution du contrat et sur lesquelles les passagers doivent pouvoir compter, la compagnie aérienne n'est responsable que des dommages matériels qu'elle a délibérément ou involontairement provoqués ; les dispositions prévues par la Convention de Montréal ou par d'autres réglementations portant sur le régime de responsabilité des transporteurs aériens (notamment le Règlement (CE) 261/2004) restent inchangées. Toute réclamation concernant des bagages doit être directement effectuée à l'arrivée au guichet des bagages. Autrement, la réclamation pour dommages doit être transmise par écrit, dans les délais prévus par la Convention de Montréal, à Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Abt. Kundenservice, Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin, Allemagne ou à LTU Lufttransport-Unternehmen GmbH, Abt. Kundenservice, Flughafen Halle 8, D-40474 Düsseldorf, Allemagne. Il est conseillé de transporter les objets de valeurs, médicaments, objets périssables ou fragiles dans le bagage à main (autorisé jusqu'à 6 kg au max.). Par ailleurs, les recommandations relatives aux restrictions de responsabilité énumérées sur le billet sont applicables. A défaut de stipulation contraire à l'énoncé du paragraphe précédent, les exceptions de la Convention de Montréal et du droit national applicable sont valables sans restriction.

8.2. Lorsqu'une partie du voyage est effectuée avec un moyen de transport autre qu'un avion (p. ex. Rail&Fly), les conditions en vigueur pour ce moyen de transport s'appliqueront à cette partie du voyage (art. 38, paragraphe 2 de la Convention de Montréal).

9. Autres dispositions et accords

9.1. Dans le cadre de l'application du contrat selon la loi fédérale allemande sur la protection des données et d'autres dispositions légales, la compagnie aérienne est autorisée à relever, mémoriser et utiliser des données relatives aux personnes. Ces données sont relevées, utilisées et transmises dans le cadre de la finalité du contrat en utilisant des installations de traitement des données. Le traitement ou l'utilisation des données sont effectués dans le cadre des dispositions légales pour les finalités suivantes: effectuation de réservations, achat d'un billet de vol, achat de prestations de service supplémentaires et déroulement des transactions financières; développement et mise à disposition de prestations de service, facilitation des procédures d'entrée et des formalités douanières. Pour ces buts, la compagnie aérienne est autorisée à relever, mémoriser, modifier, bloquer, supprimer, utiliser ces données et à les transmettre aux propres agences, à des fondés de pouvoirs et à tous ceux qui fournissent les prestations de service susmentionnées pour le compte de la compagnie aérienne. La compagnie aérienne peut également transmettre les données concernant les passeports et les données à caractère personnel élaborées et utilisées pour le transport aérien à des autorités dans le pays et à l'étranger (y compris à des autorités aux Etats-Unis et au Canada), si ces dernières le demandent en raison de dispositions légales contraignantes et si cela est par conséquent indispensable pour l'exécution du contrat de transport.

9.2. Les présentes conditions sont valables sauf accords spécifiques conclus dans les contrats individuels. Il est recommandé de se faire confirmer par écrit des conventions annexes conclues oralement. En cas d'invalidité de l'une ou de plusieurs des clauses des présentes Conditions de vente, la validité des autres clauses n'est pas remise en cause. Les conditions générales de transport sont également applicables. Si dans le cas d'un code-share, l'une des compagnies aériennes susnommées est inscrite comme transporteur aérien, le transport est soumis aux conditions de transport; autrement, pour de plus amples renseignements, veuillez contacter la compagnie aérienne qui effectue le vol. Les fautes de frappe et d'orthographe / de calcul flagrantes donnent droit à la compagnie aérienne de demander l'annulation du contrat ou sa correction. Au cas où il en découlerait une augmentation de prix, le voyageur est en droit de résilier le contrat dans un délai de deux semaines suivant réception de la confirmation de réservation. Pour les échanges commerciaux, la juridiction de Berlin est compétente. Par ailleurs, la juridiction applique la réglementation légale en vigueur. Dans tous les cas le droit allemand s'applique. Le tribunal commercial compétent est celui de Berlin.

Mis à jour le : 01/03/2010

Conditions générales de transport (CGT)

Conditions générales de transport (CGT) d'Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, de NIKI Luftfahrt GmbH (compagnie aérienne), de LTU Lufttransport-Unternehmen GmbH, de Luftfahrtgesellschaft Walter mbH et de Belair Airlines AG

1. Domaine d'application

Les présentes conditions de transport s'appliquent à tout transport de passagers et de bagages, y compris les prestations afférentes, d'Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, de la NIKI Luftfahrt GmbH, de la LTU Lufttransport-Unternehmen GmbH, de la Luftfahrtgesellschaft Walter mbH, de la Belair Airlines AG ou leurs auxiliaires d'exécution (nommés ci-après la compagnie aérienne). Les présentes dispositions de transport s'appliquent aussi aux transports gratuits sous réserve d'une convention contraire expresse. En outre, les conditions générales de vente de la compagnie aérienne en vigueur sont applicables.

2. Contact pour déclarations et informations

Pour toutes les inscriptions ou informations, veuillez contacter le Service clientèle d'Air Berlin au tél. 0826-96 737 8 (0,15 EUR/min.), télécopie : 49 (0)30-4102 1003, par e-mail à serviceteam@airberlin.com ou par lettre à Air Berlin Serviceteam, Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin.

3. Transport uniquement sur présentation de documents de voyage complets et valables

La compagnie aérienne ne transporte un passager que s'il se présente en temps voulu à l'enregistrement avec des documents de voyage complets et valables, ainsi qu'une carte d'identité/un passeport/un visa en cours de validité ou tout autre document équivalent délivré par une administration compétente en cas de disparition des documents originaux. Cette disposition s'applique également aux animaux accompagnant les voyageurs.

L'obligation de présenter d'un document d'identité adapté (inscription dans le passeport des parents/tuteurs, carte d'identité ou autorisation à quitter le territoire) vaut également pour les enfants et les enfants en bas âge. Lors de l'enregistrement, il est recommandé de connaître le numéro de réservation.

La compagnie aérienne se réserve le droit de refuser le transport si les dispositions relatives aux conditions d'entrée d'un pays de destination ne sont pas respectées ou si les documents de transport/pièces justificatives spécifiques demandées par un pays ne peuvent pas être présentées.

4. Enregistrement, non-respect des horaires d'enregistrement et des horaires d'embarquement

4.1. Lorsque les passagers effectuent l'enregistrement au comptoir d'enregistrement ou aux bornes d'enregistrement rapide, il faut distinguer de la manière suivante :

- Pour les vols court ou moyen-courriers (distance entre le lieu de départ et le lieu d'arrivée inférieure à 3 000 miles selon le calcul de la distance orthodromique), les passagers doivent se présenter au comptoir d'enregistrement au plus tard 30, 45 ou 60 minutes (selon l'aéroport) avant l'heure de départ prévue pour obtenir leur carte d'embarquement (ou avoir suivi l'ensemble de la procédure d'enregistrement automatique aux bornes d'enregistrement rapide) afin de pouvoir accéder au vol réservé. Les heures limite d'enregistrement et d'embarquement sont communiquées au moment de la confirmation de réservation. Vous pouvez également obtenir à titre informatif les horaires limite d'enregistrement et d'embarquement en vigueur dans chaque aéroport sur www.airberlin.com, auprès de notre Service clientèle ou auprès de l'un des comptoirs de vente Air Berlin. Il est recommandé de se présenter avec suffisamment d'avance au comptoir d'enregistrement afin d'éviter tout retard, notamment en cas de longue file d'attente.

- Pour les vols long-courriers (distance entre le lieu de départ et le lieu d'arrivée supérieure à 3 000 miles selon le calcul de la distance orthodromique), les passagers doivent se présenter au comptoir d'enregistrement au plus tard 90 minutes avant l'heure de départ prévue pour obtenir leur carte d'embarquement (ou avoir suivi l'ensemble de la procédure d'enregistrement automatique aux bornes d'enregistrement rapide) afin de pouvoir accéder au vol réservé. Il est recommandé de se présenter avec suffisamment d'avance au comptoir d'enregistrement afin d'éviter tout retard, notamment en cas de longue file d'attente.

4.2. Dans le cas de l'enregistrement en ligne, les passagers doivent avoir conclu d'enregistrement sur Internet et imprimé leur carte d'embarquement pour monter à bord de l'avion au plus tard 120 minutes avant le départ prévu. Pour obtenir de plus amples informations, vous pouvez consulter les pages Service/Check-in & e-Services sur le site Internet www.airberlin.com.

4.3. Dans le cas de l'enregistrement par MMS (valable uniquement pour les réseaux de communication mobile allemands et autrichiens), les passagers doivent avoir confirmé la demande d'enregistrement par SMS de la compagnie aérienne, sur leur téléphone portable capable de gérer les MMS, pour l'obtention de la carte d'embarquement sous forme de code barres envoyé par MMS, et par cela avoir conclu l'enregistrement pour

monter à bord de l'avion au plus tard 60 minutes avant le départ prévu. Pour obtenir de plus amples informations, vous pouvez consulter les pages Service/Check-in & e-Services sur le site Internet www.airberlin.com.

4.4. Les horaires de départ exacts sont indiqués sur la confirmation de réservation respective et sur le tableau d'affichage à l'aéroport. Le passager est lui-même responsable pour le respect des temps d'enregistrement/heures limites d'enregistrement.

4.5. En outre, les passagers doivent se rendre au plus tard 20 minutes avant le départ (Horaires d'embarquement) avec leur carte d'embarquement valable (enregistrement par MMS : code barres MMS) à la porte d'embarquement et être prêts à monter à bord.

4.6. En cas de non-respect des horaires d'enregistrement définis dans les articles ci-dessus (4.1 à 4.4) ou de non-respect des horaires d'embarquement (article 4.5), les passagers perdent leur droit de réclamation, indépendamment de la possession d'un billet valable, mais restent tenus de régler le montant du vol, à moins que leur retard soit dû à la compagnie ou à un cas de force majeure.

Dans la même mesure, des droits de demande de dommages-intérêts, des droits à contre-partie ou tout autre droit à l'égard de la compagnie aérienne ne sauraient en être déduits.

5. Transport de bagages

5.1. La Compagnie aérienne peut refuser des bagages si leur emballage ne peut pas garantir un transport sans danger. En effet, les bagages et les objets qu'ils contiennent doivent être confectionnés et emballés de manière à être transportés sans subir de dommages ; ceci relève du domaine de responsabilité du passager.

5.2. Les bagages à main ne doivent pas dépasser un poids maximal de 6 kg hors ordinateur portable (8 kg avec ordinateur portable). Les dimensions du bagage à main ne peuvent dépasser 55 cm x 40 cm x 20 cm. Pour des raisons de sécurité et liées au peu d'espace disponible, un seul bagage à main est autorisé en cabine. Conformément au règlement (CE) n° 1546/2006, les passagers ne peuvent transporter en cabine des liquides, récipients à pressions (comme p. ex. des sprays), substances pâteuses, lotions ou gels que jusqu'à une quantité maximale de 100 ml par unité d'emballage dans le bagage à main, sur tous les vols avec départ depuis l'Europe (et vols de correspondance). La capacité effective imprimée sur ces emballages est déterminante. Les contenants séparés doivent être complètement emballés dans un sac plastique transparent refermable d'une capacité d'un litre au maximum et seront contrôlés. Un sac par passager est autorisé. Pour les médicaments et aliments pour bébés des dispositions spéciales sont en vigueur sur lesquelles vous pouvez vous renseigner auprès du Service clientèle de la compagnie aérienne. Différents Etats non communautaires ont arrêté des règles identiques. Pour plus d'informations, veuillez contacter le Service clientèle de la compagnie aérienne.

5.3. La franchise de bagages enregistrés est de 20 kg par passager, sauf dispositions contraires (par ex. vols pour les Etats-Unis ou le Canada, ou programme de fidélisation). Pour un séjour de 29 jours ou plus, pour lequel la réservation des vols aller et retour a été effectuée en même temps, la franchise est de 30 kg. En classe Business, la franchise de bagages est de 30 kg par passager ; pour un séjour de 29 jours ou plus, pour lequel la réservation des vols aller et retour a été effectuée en même temps, la franchise est de 40 kg.

Pour les vols à destination des Etats-Unis et du Canada, les dispositions spécifiques au transport des bagages définies à l'article 7.1 s'appliquent.

La compagnie recommande de ne pas enregistrer de bagages d'un poids supérieur à 32 kg par pièce. Pour plus d'informations, le Service clientèle de la compagnie aérienne peut être contacté.

Tout dépassement du poids admis en franchise est soumis au paiement d'un supplément (voir paragraphe 7). La personne assumant le paiement du supplément est la personne dont le nom est mentionné comme client et destinataire de la facture sur la réservation et/ou le passager lui-même.

5.4. Le nombre de bagages enregistrés et leur poids sont mentionnés sur le coupon de bagages remis au passager. Nous recommandons de faire figurer le nom et l'adresse du passager sur les bagages enregistrés.

5.5. Le passager est tenu de réceptionner ses bagages enregistrés dès que ceux-ci sont mis à disposition par la Compagnie aérienne. Si le bagage enregistré n'est pas retiré ou s'il est refusé, la compagnie aérienne a le droit de demander le remboursement des frais éventuellement engendrés par le dépôt des bagages.

5.6. Le respect des éventuelles obligations de contrôle douanier concernant les bagages relève de la responsabilité du passager.

5.7. En cas de retard, perte, destruction ou détérioration des bagages, il est recommandé de s'adresser au comptoir des objets trouvés de l'aéroport d'arrivée immédiatement après l'atterrissage.

6. Bagages non admis

6.1. Le transport de substances dangereuses est fondamentalement interdit sur tous les vols de la compagnie aérienne.

6.2. D'une manière générale, il est défendu au passager de porter avec lui les objets suivants :

- objets susceptibles de mettre en danger l'avion, des équipements à bord de l'avion ou des personnes, particulièrement des substances explosives, des gaz comprimés, des substances oxydantes, radioactives, corrosives ou magnétisantes, des substances légèrement inflammables, des substances toxiques ou agressives, et par ailleurs des substances liquides de tout genre, c'est-à-dire tous les objets ou substances classifiés comme substance dangereuse selon les dispositions des prescriptions relatives aux substances dangereuses ;
- objets inadaptés au transport en raison de leur poids, de leur taille ou de leur nature.

6.3. Les batteries au lithium ou accumulateurs au lithium amenés séparément (utilisés dans les biens de consommation électroniques, comme p.ex. ordinateurs portables, téléphones mobiles, montres, caméras) peuvent être transportés uniquement dans le bagage à main. Le nombre de batteries ou accumulateurs au lithium transportés, avec une puissance wattheure jusqu'à 160 Wh, et utilisés comme éléments de rechange pour des biens de consommation électroniques, ne peut être supérieur à deux. Le transport de batteries ou accumulateurs séparés avec une puissance wattheure de 100 Wh jusqu'à 160 Wh nécessite le consentement préalable de la compagnie aérienne. Vous trouverez plus de détails concernant le transport de batteries et accumulateurs dans les consignes de sécurité sur Internet.

6.4. Il est défendu au passager de porter dans son bagage à main ou sur sa personne des armes d'aucune sorte, particulièrement des armes à feu, armes de choc ou armes de jet, ainsi que des conteneurs sous pression à gaz pouvant être utilisés à des fins d'agression ou de défense. Il en est de même pour les munitions et les substances explosives en tout genre. Les briquets à essence (Zippos) sont interdits. Le passager est autorisé à porter un seul et unique briquet à gaz sur lui.

6.5. Les imitations de fusils y compris les jouets (en plastique ou métalliques), les catapultes, les couverts, les lames de rasoirs (tant les cutters que les lames ouvertes), les jouets usuels pouvant éventuellement être utilisés comme armes, les aiguilles à tricoter, les divers bâtons de sport de grande taille, ainsi que tous les autres équipements de sport et de loisir (p. ex. skates, cannes à pêche ou pagaies) et tout autre objet tranchant ne peuvent être transportés que dans les bagages enregistrés. Ceci vaut également pour les ciseaux et les limes à ongles, les peignes à manche et les seringues (sauf s'il est prouvé qu'elles sont d'usage médical) ainsi que pour les bougies à gel, supports plantaires à gel, les boules de neige ou articles de décoration semblables, indépendamment de leur taille ou de la quantité de liquide. Pour éviter les blessures, tous les objets tranchants doivent être protégés et emballés de manière sûre dans le bagage enregistré.

6.6. Il est recommandé de ne pas transporter des objets fragiles ou périssables, des objets d'une certaine valeur comme de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, des pierres précieuses, des ordinateurs portables, des appareils photo, des radiotéléphones, des instruments de navigation ou tout autre appareil électronique, des valeurs mobilières ainsi que des objets de valeur ou des documents, des échantillons, des pièces d'identité, des clés de voiture ou de logement, des médicaments ou des matières liquides dans les bagages à enregistrer.

7. Bagages excédentaires/bagages spéciaux

7.1. Les bagages dont le poids dépasse la limite de la franchise en vigueur sont transportés moyennant un supplément de prix. Pour les bagages excédentaires, un supplément sera perçu (frais d'excédent de bagages), sauf si cette disposition est expressément modifiée. Le supplément doit être payé dans tous les cas avant le départ, faute de quoi le passager n'aura pas droit au transport de ses bagages. La personne assumant le paiement du supplément est la personne dont le nom est mentionné comme client et destinataire de la facture sur la réservation et/ou le passager lui-même. Les frais d'excédent de bagages s'appliquent comme suit :

- Vol court/moyen-courrier : 10 EUR par kg et par trajet simple
- Vol long-courrier : 20 EUR par kg et par trajet simple
- Réglementation spécifique pour les passagers de la classe économique des vols à destination des Etats-Unis et du Canada :
- Franchise de bagages : 1 bagage de 23 kg / 51 lb max.
- Taxe d'excédent de bagage pour les bagages supplémentaires : 40 EUR (vol au départ de l'Allemagne) / 40 USD (vol au départ du lieu de destination) pour un 2^{ème} bagage de 23 kg / 51 lb max.
- 150 EUR (vol au départ de l'Allemagne) / 150 USD (vol au départ du lieu de destination) à partir du 3^{ème} bagage de 32 kg / 71 lb max.
- 25 EUR (vol au départ de l'Allemagne) / 25 USD (vol au départ du lieu de destination) pour tout bagage supplémentaire d'un poids unitaire supérieur à 23 kg / 51 lb et inférieur ou égal à 32 kg / 71 lb
- 450 EUR (vol au départ de l'Allemagne) / 450 USD (vol au départ du lieu de destination) pour tout bagage d'un poids unitaire supérieur à 32 kg / 71 lb ainsi que pour les bagages encombrants

- Réglementation spécifique pour les passagers de la classe Business des vols à destination des Etats-Unis et du Canada (principe du double bagage) :

- Franchise de bagages : 2 bagages d'un poids unitaire de 32 kg / 71 lb max.
- Taxe d'excédent de bagage pour les bagages supplémentaires : montant forfaitaire de 150 EUR (vol au départ de l'Allemagne) / 150 USD (vol au départ du lieu de destination) à partir du 3^{ème} bagage d'un poids unitaire de 32 kg / 71 lb max.
- 450 EUR (vol au départ de l'Allemagne) / 450 USD (vol au départ du lieu de destination) pour tout bagage d'un poids unitaire supérieur à 32 kg / 71 lb

Tout bagage spécial est soumis à l'obligation de déclaration, sauf si cette disposition est expressément modifiée. La déclaration doit être faite par écrit. Le droit au transport est assuré uniquement sur autorisation expresse de la Compagnie aérienne. Le poids et les dimensions du bagage spécial doivent être indiqués dans la déclaration.

Le transport des bagages excédentaires et spéciaux est soumis à la capacité disponible en soute ainsi qu'aux dispositions de sécurité et de protection du personnel. Les bagages excédentaires et spéciaux peuvent donc être limités en quantité ou entièrement exclus du transport. Les bagages excédentaires (au-delà de 10 kg), les bagages spéciaux ainsi que les bagages encombrants doivent être déclarés 48 heures au plus tard avant le départ auprès d'une agence de voyages ou auprès du Service clientèle, car ils ne peuvent être transportés que si la capacité restante en soute le permet.

7.2. Pour les bagages normaux (hors bagages spéciaux et équipements sportifs), il est possible de réserver à l'avance des Forfaits bagages supplémentaires. Chaque forfait bagages supplémentaires donne droit à un supplément de bagages de 5 kg. Chaque forfait est proposé au prix de 25 EUR par personne pour les vols court et moyen-courriers et au prix de 50 EUR par personne pour les vols long-courriers. Dans la limite des capacités disponibles en soute, chaque voyageur peut réserver jusqu'à 10 forfaits bagages supplémentaires (soit 50 kg max.) par trajet/réservation. Dans ce cas également, la compagnie recommande de ne pas enregistrer de bagages d'un poids unitaire supérieur à 32 kg. Les forfaits bagages supplémentaires peuvent être réservés jusqu'à 48 h avant le vol. La réservation de forfaits bagages supplémentaires n'est pas possible pour les vols à destination des Etats-Unis ou du Canada tels que définis à l'article 7.1, ni pour les enfants de moins de 2 ans. Pour obtenir de plus amples informations, contactez le Service clientèle de la compagnie.

7.3. Les équipements sportifs tels que définis à l'article 7.3.1 sont considérés comme des bagages spéciaux et doivent donc être déclarés et emballés séparément. La compagnie recommande d'emballer les équipements sportifs dans un emballage rigide. Les équipements sportifs doivent également être reconnaissables en tant que tels lors de l'enregistrement.

7.3.1. Certains types d'équipements sportifs sont soumis aux tarifs suivants :

- Vélos et bicyclettes (BIKE) : 25 EUR (vols court et moyen-courriers) / 40 EUR (vols long-courriers) pour un trajet simple, dans la limite de 30 kg
- Planches de surf (avec voile et mât) / bodyboard / kiteboard (SURF/KITE) : 25 EUR (vols court et moyen-courriers) / 40 EUR (vols long-courriers) pour un trajet simple, dans la limite de 30 kg
- Equipement de plongée (DIVE) : 25 EUR (vols court et moyen-courriers) / 40 EUR (vols long-courriers) pour un trajet simple, dans la limite de 30 kg
- Equipement de ski / 1 paire de skis ou 1 snowboard et 1 paire de chaussures de ski ou 1 skibob par passager (SKI) : 25 EUR (vols court et moyen-courriers) / 40 EUR (vols long-courriers) pour un trajet simple, dans la limite de 30 kg (gratuit sur les vols opérés par la compagnie NIKI Luftfahrt GmbH)
- Equipement de golf (GOLF) : gratuit pour tous les vols jusqu'au 30.04.2010, dans la limite de 30 kg ;
- Equipement de golf (GOLF) : à partir du 01.05.2010, 25 EUR (vols court et moyen-courriers) / 40 EUR (vols long-courriers) par bagage et par passager, pour un trajet simple, dans la limite de 30 kg.

Les suppléments tarifaires appliqués aux autres équipements sportifs sont indiqués sur demande.

7.3.2. Les équipements sportifs tels que définis à l'article 7.3.1 d'un poids unitaire supérieur à 30 kg ainsi que les bagages spéciaux et les autres équipements sportifs sont soumis aux taxes d'excédent de bagages définies à l'article 7.1 (10 EUR / 20 EUR par kg et par type de trajet). Pour les vols à destination ou en provenance des Etats-Unis ou du Canada, les équipements sportifs tels que définis à l'article 7.3.1 d'un poids unitaire supérieur à 30 kg sont soumis aux taxes d'excédent de bagage suivantes, relatives au principe du bagage unique :

- Par bagage déclaré et par trajet : 150 EUR pour les vols au départ de l'Allemagne / 150 USD pour les vols au départ du lieu de destination ;
- Par bagage non déclaré et par trajet : 450 EUR pour les vols au départ de l'Allemagne / 450 USD pour les vols au départ du lieu de destination, les suppléments tarifaires applicables aux équipements sportifs (40 EUR pour un vol long-courrier) sont inclus dans ces taxes d'excédent de bagage.

7.3.3. L'équipement de plongée doit être déclaré à la compagnie aérienne avant le début du voyage. Les ceintures doivent être dépourvues de plomb, les bouteilles d'air comprimé doivent être vides. Les lampes de plongée peuvent être transportées à condition que la batterie ou l'ampoule soit ôtée de la lampe.

7.3.4. Les vélos doivent être déclarés à la compagnie aérienne avant le début du voyage et être emballés avant l'enregistrement. Les emballages recommandés sont les valises spéciales pour vélos ou autres contenants rigides. Les vélos dotés d'un moteur sont considérés comme faisant partie des substances dangereuses et sont exclus du transport, sauf s'ils sont munis d'un moteur électrique et équipés d'une batterie au gel.

7.3.5. Les armes de sport et les munitions correspondantes ainsi que tous les objets dont la forme ou l'apparence ressemble à celle d'armes, de munitions ou de substances explosives doivent être déclarés séparément à la compagnie avant le départ. Le jour du départ, il est recommandé de se présenter à l'avance au comptoir d'enregistrement. La compagnie aérienne n'autorise le transport de tels objets que s'ils sont transportés comme fret ou bagages enregistrés conformément aux dispositions légales concernant le transport des matières dangereuses. Un maximum de 5 kg de munitions par personne et par bagage est autorisé. Tous les détails seront communiqués lors de la déclaration obligatoire.

7.4. Il est possible d'emporter un (1) fauteuil roulant par passager handicapé. Il est nécessaire de l'indiquer au moment de la réservation. Les fauteuils roulants motorisés ne peuvent être transportés qu'avec des restrictions en raison de la place restreinte en soute. Le transport d'appareils médicaux et de systèmes d'aide à la mobilité, et notamment des fauteuils roulants électriques, ne peut être assuré que si ceux-ci ont été déclarés 48 heures au plus tard avant le vol, en signalant les dimensions et le poids, si la capacité restante en soute le permet et si cela ne contrevient pas aux consignes concernant le transport des objets dangereux. Des renseignements complémentaires seront communiqués lors de la déclaration.

7.5. Les animaux sont transportés moyennant un supplément de prix. Les dispositions légales relatives au transport des animaux sont appliquées. Les animaux doivent être transportés dans un conteneur adéquat, fermé et étanche qui les empêche de fuir. Pour des raisons de sécurité et de place, un droit au transport n'existe que si le transport envisagé de l'animal a été préalablement déclaré lors de la réservation, et si la compagnie aérienne a donné son agrément. Celle-ci n'accepte aucun animal sur les vols depuis et vers la Grande-Bretagne, l'Irlande et l'Islande. Le passager est lui-même responsable du respect des prescriptions concernant les certificats de vaccination, certificats de santé et autres documents nécessaires pour l'entrée dans un pays déterminé. De plus amples informations concernant le transport d'animaux sont disponibles sur demande auprès du Service clientèle d'Air Berlin, accessible aux coordonnées précisées dans l'article 2.

Pour le transport d'un animal en cabine (dimensions maximales du conteneur 55 cm x 40 cm x 20 cm, poids maximal 6 kg), la compagnie facture 25 EUR (vol court/moyen-courrier) ou 40 EUR (vol long-courrier) pour un aller simple. Le transport en soute (recommandé à partir de 6 kg) est facturé 40 EUR (vol court/moyen-courrier) ou 120 EUR (vol long-courrier) pour un aller simple. Les animaux transportés en cabine ne sont pas autorisés à quitter le conteneur pendant le vol. En outre, il est défendu de déposer le conteneur sur les sièges.

La compagnie aérienne ne peut transporter que deux (2) passagers non-voyants accompagnés d'un chien guide en cabine par vol. Un droit au transport n'existe que si le transport envisagé du chien guide a été préalablement déclaré lors de la réservation et si la compagnie aérienne a donné son agrément. Le transport du chien guide est gratuit.

8. Transport d'enfants en bas âge, d'enfants et d'adolescents

Il est recommandé de ne pas emmener de nouveau-né de moins de 7 jours afin de préserver sa santé.

Pour le transport de bébés et d'enfants en bas âge (moins de deux ans), le prix du billet s'élève à 10 % du prix du billet adulte (HT) sur tous les vols internationaux. Sur les liaisons intérieures en Allemagne, le transport des bébés et des enfants en bas âge (moins de deux ans) est gratuit. Pour les enfants entre 2 et 12 ans, les billets sont facturés à hauteur de 67 % du prix HT du billet adulte, taxes, frais et surcharge carburant en sus.

Chaque passager adulte ne peut prendre en charge qu'un seul enfant en bas âge ; un seul enfant en bas âge est accepté par rangée de sièges. Les enfants en bas âge peuvent être transportés dans leur propre siège pour enfant, à condition d'avoir réservé une place à cet effet, et sous réserve d'une déclaration au plus tard 48 heures avant le vol. Pendant toute la durée du vol, le siège auto doit rester fixé à l'aide de la ceinture présente sur le siège de l'avion. Actuellement, les sièges auto pour enfants Römer King Quickfix, Maxi Cosi Mico, Maxi Cosi City et Storchenmühle Maximum sont agréés d'une manière générale. Au cas particulier, d'autres sièges auto pour enfants peuvent être autorisés lors de la déclaration préalable. Dans tous les cas, le siège auto pour enfants doit être certifié et muni de l'étiquette correspondante. Les sièges enfant gonflables de type Luftkid sont autorisés à bord de certains types d'appareils. Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre page Service familles sur le site www.airberlin.com ou contacter notre Service clientèle.

Attention:

L'obligation de présenter un document d'identité adapté (inscription dans le passeport des parents/tuteurs ou carte d'identité/autorisation de sortie du territoire) vaut également pour les enfants et les enfants en bas âge.

En fonction du pays de destination (Etats-Unis par ex.), la réglementation relative à l'admission des enfants peut différer ; pour de plus amples informations, veuillez contacter les services consulaires ou le ministère des Affaires étrangères.

Le transport de mineurs non accompagnés (UMNR) est proposé pour les enfants âgés de 5 à 11 ans, sous réserve d'en informer la compagnie à l'avance et d'avoir reçu une confirmation de la part de la compagnie. Un enfant âgé de 5 à 11 ans et accompagné par une personne âgée d'au moins 16 ans n'est pas considéré comme mineur non accompagné au sens de ce paragraphe. Le service d'accompagnement pour les mineurs non accompagnés peut également être réservé pour les enfants âgés de 12 à 16 ans.

Les enfants non accompagnés sont transportés à condition qu'un document d'identité officiel avec photo ou le livret de famille ou une photocopie certifiée conforme de ces documents soit présenté(e) lors de l'enregistrement. Les parents/personnes chargées de l'éducation de l'enfant doivent présenter un accord écrit pour le voyage. Veuillez noter que des dispositions spéciales peuvent être en vigueur dans les différents pays. Pour plus d'informations, veuillez vous renseigner auprès du Service clientèle lors de la déclaration/réservation. La personne venant chercher l'enfant/la personne chargée de sa surveillance à l'aéroport de destination doit être mentionnée lors de l'enregistrement. Les parents/responsables légaux de l'enfant doivent rester à l'aéroport jusqu'au décollage.

Les frais de dossier pour le transport d'enfants non accompagnés s'élèvent à 40 EUR par trajet. Pour les vols de plus de 3 000 milles, ces frais s'élèvent à 80 EUR par trajet.

La compagnie aérienne fournit un accompagnement et une surveillance pour les enfants mineurs non accompagnés lors des vols avec transit par ses propres hubs dans la mesure où la durée du transit n'excède pas 2 heures. Si ce n'est pas le cas, le transport est refusé.

9. Transport de femmes enceintes

Les dispositions suivantes sont applicables pour des raisons de sécurité et afin d'éviter tout danger pour la santé des femmes enceintes :

Jusqu'à 4 semaines précédant le terme calculé de l'accouchement, la Compagnie aérienne transporte les femmes enceintes sans certificat médical déclarant leur capacité à voyager ; la Compagnie aérienne peut exiger la présentation du carnet de grossesse ou d'une attestation médicale prouvant qu'elles n'ont pas encore dépassé la 36e semaine de grossesse.

À partir de la 4e semaine précédant le terme calculé de l'accouchement tout transport est exclu.

Attention :

Les dispositions ci-devant relatives aux dates doivent également être respectées pour les vols de retour envisagés.

10. Transport de personnes portant un plâtre

Les voyageurs portant un plâtre sont informés de la consigne suivante : en raison des risques potentiels pour la santé (risque de thrombose, par ex.), le plâtre doit être fendu lorsque la fracture date de sept (7) jours ou moins. En cas de fracture antérieure à sept (7) jours, le passager peut être pris en charge avec un plâtre fermé. Si à cause de son plâtre, le passager nécessite plus d'espace en cabine, il doit en informer la compagnie au préalable. Cette déclaration doit avoir lieu au plus tard 24 heures avant le vol ; à défaut, la compagnie est en droit de refuser le transport, conformément à l'article 11.

11. Limites et refus de transport

La compagnie est habilitée à annuler ou à refuser d'assurer ou de poursuivre le transport d'un passager ou de ses bagages lorsque : De plus amples informations concernant le transport d'animaux sont disponibles sur demande auprès du Service clientèle d'Air Berlin, accessible aux coordonnées précisées dans l'article 2.

- l'avion, une personne ou des objets à bord sont mis en danger ;
- les membres de l'équipage sont restreints dans l'exécution de leurs devoirs ;
- les consignes données par l'équipage, notamment concernant l'interdiction de fumer et de consommer de l'alcool ne sont pas respectées ;
- son comportement est une charge inacceptable pour d'autres passagers ou pour l'équipage ou entraîne des dommages ou des blessures ;
- des soupçons fondés permettent de prévoir que le passager se comportera de la manière indiquée ci-devant ;
- le transport violerait la loi en vigueur, les réglementations en vigueur ou les directives du pays de départ ou de destination ou du pays survolé ;

- le passager refuse les éventuels contrôles qui deviennent nécessaires sur sa personne ou ses bagages pour des raisons de sécurité ;
- le passager n'a pas en sa possession de document de voyage en cours de validité ou en bon état, a détruit ses documents de voyage au cours du vol ou refuse de remettre ses documents contre accusé de réception au personnel navigant ;
- le passager ne respecte pas les dispositions nécessaires à la réalisation du voyage (prescriptions en matière de passeports, visas ou sanitaires, également pour les animaux accompagnant les voyageurs etc.) ;
- le passager n'est pas en mesure de prouver lors de l'enregistrement ou de l'embarquement qu'il est la personne pour laquelle le vol a été réservé ;
- le prix du vol, les impôts taxes ou suppléments, également pour des vols précédents, n'ont pas été payés ;
- le passager viole les consignes de la compagnie aérienne en matière de sécurité ou des instructions dans le cadre du règlement intérieur ;
- le passager possède des bagages non autorisés ;
- le passager porteur d'un plâtre n'a pas déclaré à temps qu'il avait besoin d'espace supplémentaire.

La compagnie aérienne a le droit de redistribuer les sièges réservés, également après l'accès à bord des passagers. Ceci peut devenir nécessaire pour des raisons de sécurité ou opérationnelles. Il n'existe aucun droit à l'assignation d'un siège déterminé.

Lors de la réservation de sièges « XL », il est important de respecter les points suivants :

Puisque les sièges « XL » se trouvent dans les rangées près de la sortie de secours, il s'agit de sièges touchant à la sécurité. Pour cette raison, la compagnie aérienne ne répartit ces sièges qu'à des passagers garantissant en raison de leur condition physique et/ou mentale que l'évacuation de l'avion en cas d'urgence ne soit pas gênée.

La compagnie aérienne pourra – si cette décision est nécessaire pour garantir la sécurité pendant le vol ou pour protéger les passagers et l'équipage – exiger que le passager en question quitte l'avion, refuser son transport sur des vols ultérieurs en tout lieu ou lui interdire de voyager sur l'ensemble de son réseau aérien. En outre, le pilote commandant de bord a le droit de prendre toutes les autres mesures nécessaires et appropriées pour garantir ou rétablir la sécurité et l'ordre à bord. Tout acte illicite commis à bord de l'avion fait l'objet de poursuites pénales et civiles.

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de tout appareil électronique privé pendant le décollage et l'atterrissage est interdite. Il est en outre défendu d'utiliser des radiotéléphones pendant toute la durée du vol. L'utilisation d'autres appareils électroniques n'est permise que sur autorisation de l'hôtesse ou du steward.

12. Divers

En cas d'invalidité de l'une ou de plusieurs des clauses des présentes Conditions de transport, la validité des autres clauses n'est pas remise en cause.

13. Dispositions légales

13.1. Note d'information selon l'annexe au règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) 889/02 :

« ANNEXE

Responsabilité du transporteur aérien à l'égard des passagers et de leurs bagages

La présente note d'information résume les règles de responsabilité appliquées par les transporteurs aériens communautaires comme l'exigent la législation communautaire et la convention de Montréal.

Indemnisation en cas de décès ou de blessure

Aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité, en cas de blessure ou de décès d'un passager. Pour tout dommage à concurrence de 113 110 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale), le transporteur aérien ne peut contester les demandes d'indemnisation. Au-delà de ce montant, le transporteur aérien peut se défendre contre une plainte en apportant la preuve qu'il n'a pas été négligent ou fautif d'une autre manière.

Versement d'avances

En cas de décès ou de blessure d'un passager, le transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de quinze jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 16 000 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale).

Retard des passagers

En cas de retard des passagers, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La

responsabilité en cas de retard des passagers est limitée à 4 694 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale).

Retard des bagages

En cas de retard des bagages, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des bagages est limitée à 1 131 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale).

Destruction, perte ou détérioration des bagages

Le transporteur aérien est responsable en cas de destruction, perte ou détérioration des bagages, à concurrence de 1 131 DTS (équivalent approximatif en monnaie locale). Dans le cas de bagages enregistrés, il est responsable même s'il n'y a pas faute de sa part, sauf si les bagages étaient défectueux. Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable que s'il y a faute de sa part.

Limites de responsabilité plus élevées pour les bagages

Un passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l'enregistrement et en acquittant une redevance supplémentaire.

Plaintes concernant des bagages

En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des bagages, le passager concerné doit se plaindre par écrit auprès du transporteur aérien dès que possible. En cas de dommages survenus à des bagages enregistrés et en cas de retard dans l'acheminement des bagages, le passager doit se plaindre par écrit dans un délai respectivement de sept jours et de vingt et un jours à compter de la date à laquelle ils ont été mis à sa disposition.

Responsabilité respective du transporteur avec lequel un contrat a été conclu et du transporteur effectif

Si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas le même que celui avec lequel un contrat a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou à l'autre. Si le nom ou le code d'un transporteur aérien figure sur le billet, ce transporteur est celui avec lequel un contrat a été conclu.

Délai de recours

Toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion, ou suivant la date à laquelle l'avion aurait dû atterrir.

Base des règles susmentionnées

Les règles décrites ci-dessus reposent sur la convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en oeuvre dans la Communauté par le règlement (CE) no 2027/97 [tel que modifié par le règlement (CE) no 889/2002] et par la législation nationale des États membres. »

La réception des bagages enregistrés sans réserves par le destinataire constitue présomption, sauf preuve du contraire, que les bagages ont été livrés en bon état et conformément au titre de transport. La responsabilité du transporteur aérien est dans tous les cas limitée aux dommages qui peuvent être prouvés. Le dommage à réparer diminue en cas d'une participation à la survenance du dommage. De manière complémentaire, nous attirons votre attention sur les dispositions concernant la responsabilité figurant dans l'article 20 de la Convention de Montréal.

13.2. Note d'information selon le règlement (CE) 261/04 :

La présente note d'information résume les règles de responsabilité appliquées par les compagnies aériennes communautaires comme l'exige la législation communautaire en cas d'annulation, de retard d'un vol et/ou de refus de transport. Le présent règlement n'est applicable que si le passager dispose d'une réservation confirmée pour le vol concerné, se présente (sauf en cas d'annulation d'un vol) à temps à l'enregistrement à l'heure indiquée et voyage à un tarif accessible au public. Le droit aux prestations compensatoires mentionnées ci-dessous peut être exclu au cas où un événement est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (par exemple en cas de mauvaises conditions météorologiques, d'instabilité politique, de grèves, risques liés à la sécurité, de défaillances imprévues relatives à la sécurité aérienne). Le passager n'a pas droit à ces prestations si son transport est refusé pour des motifs raisonnablement justifiés, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats.

Conformément au règlement CE n° 261/04, il y a retard lorsqu'un vol est retardé par rapport à l'heure de départ prévue: de quatre heures pour tous les vols de plus de 3 500 km, de trois heures pour les vols de 1 500 à 3 500 km ainsi que pour les vols intracommunautaires de plus de 1.500 km et de deux heures pour les vols de 1.500 km ou moins. S'il est prévisible qu'un vol aura un retard important, le passager a droit à une prise en charge par la compagnie aérienne qui lui proposera des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente, un hébergement à l'hôtel le cas échéant et la possibilité d'effectuer gratuitement deux brefs appels téléphoniques, d'envoyer gratuitement deux télécopies ou deux messages électroniques. La compagnie aérienne n'est pas obligée à fournir ces prestations, au moment où celles-ci provoqueraient un retard

ultérieur du départ du vol. En cas de retard supérieur à 5 heures, le passager est en droit de demander le remboursement de son billet pour les tronçons non parcourus, et pour les tronçons déjà parcourus si le vol s'avère alors inutile par rapport à l'objet du voyage initialement prévu par le passager, avec le cas échéant, un retour dès que possible vers le point de départ initial. Lors de vols faisant partie d'un "circuit à forfait" sont en outre appliquées les conditions de la directive n° 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, de manière à ce qu'une annulation de voyage peut, le cas échéant, engendrer des frais d'annulation très élevés. Si un passager est exclu, de son plein gré ou de manière forcée, du vol réservé en cas de surréservation, il a le droit de réclamer à la compagnie aérienne la prise en charge et le remboursement dans la mesure décrite plus haut. En outre, le passager se voit proposer un réacheminement vers sa destination finale réservée sur un autre vol. Ce réacheminement a lieu dans les meilleurs délais et dans des conditions de transport comparables. Sous réserve de la disponibilité de sièges, le passager peut également choisir de voyager à une date ultérieure, à sa convenance, vers sa destination finale. Dans ce cas, il devra cependant prendre à sa charge tous les frais de restauration, hébergement et transfert. Si le voyageur a été exclu du transport contre son gré, il a de plus droit à une prestation compensatoire (en espèces, sous forme de chèque ou de virement bancaire ou, avec son consentement, sous forme d'un bon de voyage). Le montant de ce paiement dépend de la distance du trajet de vol prévu et du réacheminement proposé. Le montant de l'indemnisation s'élève à 250 EUR pour tous les vols de 1 500 km ou moins, à 400 EUR pour les vols de 1.500 à 3 500 km et pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, ainsi qu'à 600 EUR pour tous les autres vols. Si le passager se voit offrir un réacheminement dont le retard par rapport à l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé ne dépasse pas deux heures pour les vols de 1 500 km ou moins, trois heures pour les vols de 1.500 à 3 500 km et quatre heures pour tous les vols de plus de 3 500 km, cette indemnisation ne s'élève qu'à 50% des montants susmentionnés, c.-à-d. 125 EUR, 200 EUR ou 300 EUR. En cas d'annulation d'un vol pour lequel une confirmation de réservation avait été émise, le passager a également droit au réacheminement, à la prise en charge, au remboursement et à l'indemnisation décrits plus haut. Si l'annulation du vol est due à des circonstances extraordinaires, le passager n'a pas droit à des indemnisations. De même, il n'existe aucun droit à une indemnisation si le passager est informé de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue, de deux semaines à sept jours avant l'heure de départ prévue si on lui offre un réacheminement lui permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre sa destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue, ou moins de sept jours avant l'heure de départ prévue si on lui offre un réacheminement lui permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre sa destination finale moins de deux heures après l'heure prévue d'arrivée. L'organisme de recours compétent au sens du règlement est pour la France la DGAC (Direction générale de l'Aviation civile), Direction de la régulation économique, Bureau de la facilitation et des clients du transport aérien (DRE/C2), 50, rue Henry Farman, F-75720 Paris Cedex 15, pour la Belgique la Direction Générale Transport Aérien, CCN - 4ème étage, Rue du progrès 80 Bte 5, B-1040 Bruxelles et pour le Luxembourg la Commission UE tren-aprights@cec.eu.int, fax : 32 2-299 1015.

Attention: Cette note d'information est nécessaire selon le règlement (CE) n° 889/2002 et le règlement (CE) n° 261/2004. Cependant, cette note d'information ne représente pas de base légale sur laquelle pourrait se fonder une demande de dommages-intérêts, ni ne peut servir pour l'interprétation des dispositions de la convention de Montréal.

Mis à jour le: 01/03/2010