

## Contenu

### Conditions générales de transport (CGT)

1. Définitions .....	2
2. Domaine d'application .....	3
3. Réservation .....	3
3.1 Coordonnées pour notification et informations.....	3
3.2 Contrat de transport.....	3
3.3 Billet d'avion.....	4
3.4 Changements de réservation .....	4
3.5 Annulation et non-présentation .....	5
3.6 Formulaire de contact Internet - Membres de la famille.....	5
4. Tarifs / Paiement .....	5
4.1 Prix du vol.....	5
4.2 Taxes / Frais / Suppléments.....	6
4.3 Frais spéciaux .....	6
4.4 Paiements.....	6
5. Tarifs.....	6
5.1 Tarif EconomyFlex.....	6
5.2 Tarif EconomyClassic.....	7
5.3 TarifEconomyLight/EconomySaver .....	7
6. Transport .....	7
6.1 Enregistrement, arrivée tardive pour l'enregistrement et heures limites d'enregistrement .....	7
6.2 Embarquement, heure limite d'embarquement .....	8
6.3 Documents de voyage.....	8
6.4 Transport des passagers.....	8
6.5 Transport des bagages et des animaux .....	10
7. Refus de transport, annulation, non-respect des horaires .....	15
7.1 Limitation et annulation du transport .....	15
7.2 Retards, modifications des horaires et annulations .....	16
8. Comportement à bord, vente à bord .....	16
9. Protection des données.....	17
10. Responsabilité / Mentions légales.....	17
11. Délais pour les recours et les plaintes.....	20
11.1 Délais des déclarations de dommages .....	20
11.2 Délais de plainte .....	21
12. Divers.....	21

# Conditions générales de transport (CGT)

Conditions générales de transport d'Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG

## 1. Définitions

### **Entreprise aéronautique en charge du transport**

Par entreprise aéronautique en charge du transport, on désigne l'entreprise aéronautique qui exécute le vol réservé ou bien une partie de ce vol sur demande de la Compagnie aérienne.

### **Service de partage de code**

Le service de partage de code désigne l'acheminement par une autre entreprise aéronautique que la Compagnie aérienne avec laquelle le contrat de transport avait été conclu.

### **Coupon de vol**

Partie du billet du passager indiquant les endroits respectifs pour lesquels le coupon autorise le transport.

### **Passager**

Par passager, on désigne toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, qui est, ou doit être transportée par avion selon un contrat de transport valable.

### **Compagnie aérienne**

Par Compagnie aérienne, on désigne l'entreprise aéronautique avec laquelle le client conclut le contrat de transport est conclu. Ces entreprises est Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG (ci-après « **airberlin** »).

### **Code de désignation / Indicatif d'appel de la Compagnie aérienne**

Le code de désignation / l'indicatif d'appel de la Compagnie aérienne correspond au code à deux ou trois lettres qui identifie une Compagnie aérienne.

### **Billet d'avion**

Il s'agit du document délivré par la Compagnie aérienne comprenant tous les coupons de vol, les coupons passager et autres, et permettant le transport du passager et de ses bagages. Ces documents peuvent être au format électronique ou papier.

### **Changement d'itinéraire**

Délivrance d'un nouveau billet couvrant le transport vers les mêmes destinations mais en suivant un itinéraire différent que celui désigné sur le billet du passager ou d'une partie de celui-ci, ou encaissement du billet du passager permettant d'honorer l'engagement de transport dudit billet ou d'une partie de celui-ci vers les mêmes destinations, mais en utilisant un itinéraire différent de celui désigné sur le billet.

### **Matières dangereuses**

Par matières dangereuses, on désigne les biens définis ainsi par la réglementation IATA (IATA-DGR) en vigueur. Il est possible de visualiser et de télécharger celle-ci ici : [www.airberlin.com/IATA-DGR.de](http://www.airberlin.com/IATA-DGR.de).

### **Force majeure**

Par cas de force majeure, on désigne un événement extérieur au fonctionnement habituel, entraîné par des forces naturelles ou les agissements de tierces personnes, quasiment imprévisible pour la compréhension et l'expérience humaine, et ne pouvant être évité malgré une diligence extrême.

### **Enfants en bas-âge**

Par enfants en bas-âge, on désigne les enfants âgés de moins de 2 ans.

### **Vols courte et moyenne distance**

Les vols courte et moyenne distance désignent tous les vols intra-allemands et intra-européens comprenant la partie russe à l'ouest de l'Oural et du Caucase, ainsi que les vols entre l'Europe et l'Afrique du Nord / la Turquie / les îles Canaries / les Açores et Madère / Israël / l'Irak / l'Iran / la Syrie / le Liban / la Jordanie.

### **Vols long-courrier**

Les vols long-courrier désignent tous les vols entre l'Europe et les parties de la Russie à l'est de l'Oural / l'Asie centrale / l'Asie du sud-est / le Moyen-Orient / le Pacifique / l'Amérique du nord, centrale ou du sud / les Caraïbes / l'Afrique centrale / l'Afrique du sud / les pays du Golfe, excepté l'Irak et l'Iran.

## **DTS**

Un droit de tirage spécial tel que défini par le Fonds Monétaire International.

## **Tarif**

Le tarif désigne le prix final à verser par le client, prix comprenant toutes les taxes et les suppléments et notamment les conditions tarifaires pour le vol en question, par ex. en cas de modification de réservation ou d'indemnisation.

## **2. Domaine d'application**

**2.1** Les présentes Conditions Générales de Transport s'appliquent aux contrats relatifs à tout transport de passagers et de bagages par les compagnies aériennes, à l'exception des vols en provenance et à destination du Canada et des États-Unis, pour lesquels s'appliquent les Conditions Générales de Transport pour les voyages en provenance et à destination du Canada et des États-Unis (CGT Canada/États-Unis). Les dispositions de ces conditions générales de transport sont applicables seulement dans la mesure où les ABB du Canada/USA ne contiennent pas de réglementations spécifiques pour les vols à partir du/des Canada/USA et vers le Canada et les USA. Au cas où un départ ou une destination se trouverait aux USA pour des vols à plusieurs sections, dans ce cas les ABB pour le Canada et les USA sont impérativement applicables pour la totalité du transport.

**2.2** En cas de service en code partagé ou de toute autre réservation de vol pour laquelle le transporteur effectivement chargé du transport serait différent du transporteur figurant dans l'offre, les Conditions Générales de Transport du transporteur effectivement chargé du transport s'appliqueront en plus de ces Conditions Générales de Transport. En cas de divergences, les Conditions Générales de Transport du transporteur effectivement chargé du transport, systématiquement incluses, sont prioritaires par rapport aux autres règlements des présentes CGT. Les Conditions Générales de Transport du transporteur effectivement chargé du transport peuvent comporter des restrictions de transport plus strictes, divergeant des présentes CGT. Pour plus d'informations, consulter le site: [www.airberlin.com/codeshare](http://www.airberlin.com/codeshare). Le transporteur effectivement chargé du transport fournira des informations supplémentaires.

## **3. Réservation**

### **3.1 Coordonnées pour notification et informations**

Toutes les notifications et informations sont gérées par le service clientèle d'airberlin. Il est possible de contacter le service clientèle par téléphone au +49 (0)1806 334 33 ou au numéro de téléphone correspondant pour votre pays ([http://www.airberlin.com/en-GB/site/airberlin\\_service\\_center.php](http://www.airberlin.com/en-GB/site/airberlin_service_center.php)), par fax au +49 (0)30-4102 1003, par e-mail à : [service-center@airberlin.com](mailto:service-center@airberlin.com) ou par courrier à l'adresse suivante: Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Serviceteam (Service clientèle), Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlin, Allemagne.

### **3.2 Contrat de transport**

**3.2.1** En ce qui concerne toutes les offres de réservations de vol qui peuvent être enregistrées sur le site Internet [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) ou sur d'autres pages de réservation autorisées sur Internet, le contrat est réputé conclu dès que le client aura cliqué sur le champ « Confirmation de réservation » ou un autre champ similaire et que la fenêtre récapitulant les informations de la réservation s'affichera sur l'écran (confirmation de réservation en ligne). La confirmation de réservation peut immédiatement être sauvegardée ou imprimée par le client. Cette confirmation sera également automatiquement envoyée au client dans un délai de 24 heures à l'adresse e-mail indiquée par la personne effectuant la réservation.

**3.2.2** En ce qui concerne les procédures de réservation écrites, par e-mail, par fax ou en personne, le contrat est réputé conclu une fois que le client aura reçu sa confirmation de réservation et/ou, dans le cas d'une réservation par téléphone, dès la confirmation par l'agent de réservation au téléphone.

**3.2.3** Au cours de la procédure de réservation, les noms et prénoms corrects du passager doivent être fournis dans tous les cas, et ces noms et prénoms doivent correspondre à ceux figurant sur un document d'identification officiel muni d'une photo ou un autre document autorisé en remplacement.

**3.2.4** Une fois la réservation effectuée, chaque client reçoit une confirmation de réservation / un numéro de réservation et il est responsable de leur conservation en lieu sûr et hors de la portée de tiers.

**3.2.5** En effectuant une réservation, le client donne son accord pour recevoir de la part de la compagnie aérienne une facture au format électronique pour la réservation de vol. Si le client souhaite malgré tout recevoir une facture au format papier, il devra prendre contact avec la compagnie aérienne via les coordonnées fournies à la section 3.1.

3.2.6 L'extraction de données de réservation depuis le site Web [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) ou [www.flyniki.com](http://www.flyniki.com) au moyen de systèmes automatiques, logiciels, applications automatisées ou autres méthodes (par ex. Screen-Scraping) est interdite.

### 3.3 Billet d'avion

3.3.1 Le transport d'un passager par la Compagnie aérienne ou une entreprise aéronautique en charge du transport n'intervient qu'après présentation d'un billet d'avion établi au nom du client (en règle générale, un billet d'avion électronique). Les dispositions de la section 6.3 restent inchangées.

3.3.2 Les billets d'avion ne sont pas transférables.

3.3.3 Le client est responsable de la conservation des billets d'avion en lieu sûr et hors de la portée de tiers.

3.3.4 Si un billet imposant le respect d'un ordre fixe dans l'utilisation de coupons de vol séparés a été réservé et si le client ne respecte pas cet ordre, la Compagnie aérienne se réserve le droit de facturer le tarif qui aurait été appliqué au moment de la réservation pour le tracé dévié réel. Si ce tarif est plus élevé que le trajet de vol effectué selon un ordre fixe, la Compagnie aérienne peut décider de la suite du transport du passager en fonction du paiement ou non du supplément. Pour les réservations de consommateurs domiciliés en Autriche, la compagnie aérienne ne fera pas dépendre le transport au paiement subséquent d'un supplément, si le passager est empêché, en cas de force majeure, de maladie ou d'une autre raison ne pouvant lui être imputée, de se présenter aux segments de vol prévus dans l'ordre fixe de l'utilisation des coupons de vol et si le passager informe la compagnie aérienne dès qu'il a pris connaissance de la raison de l'empêchement et qu'il lui en présente la preuve.

### 3.4 Changements de réservation

3.4.1 Un changement de réservation a lieu, lorsque sur souhait du client :

- après confirmation d'une réservation d'un billet au tarif EconomyClassic, l'horaire du vol, la destination, l'aéroport de départ ou d'arrivée pour le vol retour sont modifiés avant l'horaire de décollage de chacun des vols, ou bien lorsque:
- après confirmation d'une réservation d'un billet au tarif EconomyFlex, la destination, l'aéroport de départ ou d'arrivée pour le vol retour sont modifiés.

3.4.2 En fonction du nombre de places assises disponibles, des autorisations administratives du lieu de destination et sous réserve d'éventuelles restrictions tarifaires concernant de possibles itinéraires alternatifs, conformément aux conditions de cette section 3.4, un changement de réservation est possible téléphoniquement ou sur place au guichet d'informations jusqu'à

- l'heure limite d'enregistrement consultable sur Internet à l'adresse [www.airberlin.com/checkin](http://www.airberlin.com/checkin) pour un billet au tarif EconomyClassic,
- et également plus tard pour un billet au tarif EconomyFlex.

Un changement de réservation sur Internet doit être effectué deux (2) jours avant le décollage prévu. Une réservation ne peut être modifiée pour réserver un vol ultérieur uniquement si la nouvelle réservation figure dans le planning des vols programmés et uniquement si le vol ultérieur n'a pas lieu plus de 365 jours après le vol de départ qui a été réservé à l'origine. Le changement de réservation d'un vol intérieur pour un vol international, et inversement, n'est pas possible. Des informations supplémentaires sur les conditions et les restrictions des changements de réservation sont disponibles auprès du service clientèle d'airberlin sous les coordonnées indiquées dans la section 3.1.

3.4.3 Lorsqu'une réservation a été modifiée, le client doit régler la différence entre le coût de la réservation initiale et celui de la nouvelle réservation, potentiellement plus onéreuse et applicable le jour du changement de réservation ; si la nouvelle réservation est moins onéreuse que la réservation d'origine, le tarif de cette dernière est toujours applicable. Des frais de changement de réservation seront perçus sur les vols au tarif EconomyClassic, conformément à la grille forfaitaire de la Compagnie aérienne en vigueur au moment du changement de réservation (section 4.3). Il n'y a pas de frais de changement de réservation pour les enfants en bas-âge.

3.4.4 Tout changement de réservation est impossible pour les billets au tarif EconomyLight et EconomySaver.

### **3.5 Annulation et non-présentation**

3.5.1 Pour annuler un vol réservé ou tout autre service qui a été confirmé (ex. : une réservation de place, le transport d'animaux de compagnie, toute réservation spéciale) pour un billet au tarif EconomyClassic, les passagers doivent en informer la Compagnie aérienne par écrit (par fax au +49 (0)30-4102 1003, par lettre envoyée à Air Berlin, Service clientèle, Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin, Allemagne, par e-mail envoyé à [service-center@airberlin.com](mailto:service-center@airberlin.com)) ou par téléphone au +49 (0)30-3434 3434 (au prix d'un appel local sur le réseau fixe allemand) ou au numéro de téléphone correspondant pour votre pays ([http://www.airberlin.com/DE/site/airberlin\\_service\\_center.php](http://www.airberlin.com/DE/site/airberlin_service_center.php)) avant l'horaire de départ prévu, et en mentionnant le numéro de référence de la réservation. La date à laquelle airberlin est informée de cette annulation sera considérée comme la date d'effet de cette dernière.

3.5.2 Pour des demandes de remboursement concernant des annulations ou non-présentations de billets au tarif EconomyClassic, la Compagnie aérienne appliquera des frais de traitement conformément à la grille forfaitaire (section 4.3).

3.5.3 Un client qui annule ou n'utilise pas comme prévu un billet au tarif EconomyFlex ou un billet EconomyClassic (vol long-courrier pour ce dernier) bénéficiera du remboursement de son billet. Pour les vols ayant été réservés au tarif EconomyClassic sur long-courrier et faisant l'objet d'une annulation ou de non-présentation, la Compagnie aérienne pourra, conformément à la loi en vigueur, exiger le règlement des sommes dues par le client déduction faite des prestations non-utilisées et/ou des usages éventuels qui auraient pu être donnés au service réservé, à moins que la non-utilisation du billet ou son annulation relève de la responsabilité de la Compagnie aérienne ou soit due à un cas de force majeure. Le client est libre de prouver que la Compagnie aérienne n'aura pas subi de perte ou que la demande de remboursement ou de compensation pour les frais encourus était significativement moindre par rapport aux sommes effectivement demandées. Il est recommandé de contracter une assurance annulation.

3.5.4 Les vols réservés au tarif EconomyLight, Economysaver ou EconomyClassic (ce dernier sur court- et moyen-courrier) ne peuvent pas être annulés. Par conséquent, la compagnie aérienne pourra, même en cas de non-présentation, exiger le règlement des sommes dues par le client déduction faite des prestations non-utilisées et/ou des frais d'utilisation alternative éventuelle du service réservé. Le client est libre de prouver que la Compagnie aérienne n'a pas subi de perte liée à la non-présentation ou que la demande de remboursement ou de compensation pour les frais encourus devrait être significativement moindre par rapport aux sommes effectivement demandées.

3.5.5 Si différents tarifs sont combinés dans le cadre d'une réservation, les réglementations de chaque classe de tarif restrictive s'appliquent en cas d'annulation ou de non-présentation.

### **3.6 Formulaire de contact Internet - Membres de la famille**

En application du Règlement (UE) N° 996/2010, la Compagnie aérienne offre au client, sur le site Internet [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com), la possibilité de désigner une personne à contacter en cas d'accident, en indiquant son nom, adresse et numéro de téléphone. Ces informations ne sont pas liées à la réservation, elles sont utilisées exclusivement à cette fin de contact et elles sont effacées 48 heures après la date du vol. Dans le cas d'un changement de réservation, ces informations doivent être saisies à nouveau.

## **4. Tarifs / Paiement**

### **4.1 Prix du vol**

4.1.1 Les tarifs et services confirmés au moment de la réservation sont appliqués. En cas de modification de réservation, la section 3.4.3 s'applique.

4.1.2 Des changements tarifaires pourront intervenir après la réservation en cas de hausse du prix du carburant, de changements au niveau des taxes propres à l'aviation (taxes, frais, contributions, taxes spéciales et autres taxes propres à l'aviation pour certains services), frais propres à l'aviation, coût des certificats d'émission ou fluctuation du taux de change à hauteur d'au moins 10% du montant de la réservation individuelle au cas où une période supérieure à quatre mois se serait écoulée depuis le moment de la confirmation de réservation et la date convenue de voyage, et si la Compagnie aérienne en informe le client sans délai dès réception des dites informations et ne possède pas d'influence sur lesdits changements au moment où le contrat prend effet. Dans l'éventualité d'une augmentation des tarifs relatifs aux coûts du transport (par exemple, le prix du carburant), la Compagnie aérienne pourra exiger le règlement de l'augmentation en question en divisant le montant des coûts supplémentaires de transport par le nombre de sièges de l'avion et en appliquant une augmentation proportionnelle par place. Au cas où les taxes, telles que les taxes d'aéroport, incombant à la Compagnie aérienne, subiraient une augmentation, le prix du vol pourra à son tour s'en ressentir, proportionnellement au nombre de places de l'avion. En cas de

hausse des cours de change après la confirmation de réservation, le prix du vol pourra subir une augmentation indexée sur l'augmentation du prix du transport pour la Compagnie aérienne. Aucune augmentation de tarif ne pourra être exigée dans les 21 jours précédant la date de départ convenue. Au cas où l'augmentation de prix appliquée après la conclusion du contrat se monterait à plus de 5 % du prix total de la réservation, le client a le droit de se désister gratuitement. Dans l'éventualité d'une réduction ou d'une annulation de taxes, frais ou coûts, les montants en surplus seront remboursés au passager ou déduits de la réservation le cas échéant. Pour les voyages au départ ou à destination des États-Unis, le prix du billet ne peut pas être augmenté après la conclusion du contrat, sauf en cas d'augmentation des taxes ou d'imposition d'autres redevances publiques, dès lors que, au moment de la conclusion du contrat, l'accord écrit du client concernant des augmentations éventuelles a été obtenu d'un clic sur la case correspondante sur la page de réservation.

#### **4.2 Taxes / Frais / Suppléments**

Le prix du vol est calculé conformément au tarif. En plus du prix du vol, le client doit s'acquitter des coûts pour les taxes, des frais divers et autres redevances. La Compagnie aérienne informera le client des taxes, frais divers et autres redevances applicables.

Le passager ou le client doit s'informer par lui-même d'autres coûts non directement liés au transport, comme par ex. les coûts pour l'entrée ou la sortie d'un pays, un visa, etc.

#### **4.3 Frais spéciaux**

La Compagnie aérienne est autorisée à appliquer des frais spéciaux pour certaines prestations indiquées dans ces CGT. Ces frais sont calculés conformément à la grille forfaitaire de la Compagnie aérienne qui est publiée sur le site Internet d'airberlin ([www.airberlin.com/fees](http://www.airberlin.com/fees)). Il est également possible de consulter cette grille forfaitaire auprès du service clientèle d'airberlin sous les coordonnées indiquées dans la section 3.1, ainsi que sur place à l'aéroport aux guichets de la Compagnie aérienne. Tous les frais d'annulation facturés par la compagnie aérienne sont calculés sans tenir compte des éventuels frais de commission imposés par l'agence de voyage au voyageur (commission de courtage, etc.).

#### **4.4 Paiements**

4.4.1 Tout règlement est dû intégralement au moment de la réservation et sera effectué soit par carte bancaire acceptée par la Compagnie aérienne, soit par un moyen de paiement accepté par la Compagnie aérienne. Le prix total du vol peut être réglé en espèces uniquement le jour même de la réservation à l'aéroport aux guichets de la compagnie aérienne. Sauf stipulation contraire émanant de la personne effectuant la réservation, les règlements seront d'abord déduits des créances à rembourser les plus anciennes. Tout paiement insuffisant pour repayer la créance dans son intégralité sera d'abord déduit des intérêts, puis de la première créance.

4.4.2 En cas de non-paiement, la Compagnie aérienne aura le droit, après sommation de paiement avec échéance et après expiration de cette échéance indiquée dans la sommation de paiement, de résilier le contrat et d'exiger l'indemnisation selon la réglementation prévue par la loi.

4.4.3 En cas de paiement par carte bancaire ou bien par prélèvement, et dans l'éventualité où l'établissement financier ayant délivré la carte bancaire ou la banque refuserait de régler les sommes demandées découlant du contrat pour des raisons incombant à la responsabilité de la personne effectuant la réservation, celle-ci devra s'acquitter de frais fixes de 8 EUR / 10 USD / 11 CAD en compensation du refus de versement des sommes dues par la banque ou l'établissement financier. Le client est libre de prouver que la Compagnie aérienne n'a pas subi de pertes ou que les pertes qu'elle aura subies étaient plus basses que la compensation demandée.

4.4.4. En cas de paiement par prélèvement SEPA, le client autorise l'émission d'un mandat de prélèvement SEPA par la compagnie aérienne conformément au processus de mandat électronique. Une fois la réservation effectuée, la compagnie aérienne informe le client au moment de l'envoi de la facture/confirmation de réservation, du montant du débit et de la date d'échéance du prélèvement, et ce au moins 24 heures avant l'échéance de paiement du vol. Le client assure la compagnie aérienne que le compte à débiter est suffisamment provisionné et que, dans le cas contraire, il prendra à sa charge la totalité des frais supplémentaires occasionnés par le non-paiement ou la contrepassation du prélèvement.

### **5. Tarifs**

#### **5.1 Tarif EconomyFlex**

Le tarif EconomyFlex permet un changement de réservation sans frais supplémentaires de changement de réservation, conformément à la section 3.4. Ceci est également valable pour une annulation de vol. Il est possible de consulter les détails des conditions tarifaires sur le site Internet d'airberlin ([www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)) ou bien auprès du service clientèle d'airberlin aux coordonnées indiquées dans la section 3.1, ainsi que sur place à l'aéroport aux guichets de la Compagnie aérienne.

## 5.2 Tarif EconomyClassic

Le tarif EconomyClassic permet un changement de réservation avec versement de frais supplémentaires de changement de réservation, conformément à la section 3.4. Ces frais sont calculés selon la grille forfaitaire de la Compagnie aérienne en vigueur au moment de la réservation (section 4.3). Il est possible de consulter les détails des conditions tarifaires sur le site Internet d'airberlin ([www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)) ou bien auprès du service clientèle d'airberlin aux coordonnées indiquées dans la section 3.1, ainsi que sur place à l'aéroport aux guichets de la Compagnie aérienne.

## 5.3 Tarif EconomyLight/EconomySaver

Toute annulation ou modification de réservation est exclue pour les billets au tarif EconomyLight et EconomySaver. En cas de non-présentation d'un passager titulaire d'un billet au tarif EconomyLight/EconomySaver, les dispositions de la section 3.5.4 s'appliquent. Il est possible de consulter les détails des conditions tarifaires sur le site Internet d'airberlin ([www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)) ou bien auprès du service clientèle d'airberlin aux coordonnées indiquées dans la section 3.1, ainsi que sur place à l'aéroport aux guichets de la Compagnie aérienne.

## 6. Transport

### 6.1 Enregistrement, arrivée tardive pour l'enregistrement et heures limites d'enregistrement

6.1.1 Les passagers sont tenus de respecter les heures limites d'enregistrement prévues. Cela veut dire que pour pouvoir embarquer :

- lors de l'enregistrement au guichet d'enregistrement, les passagers doivent être en possession de la carte d'embarquement au plus tard à l'heure limite d'enregistrement consultable sur Internet à l'adresse [www.airberlin.com/checkin](http://www.airberlin.com/checkin).
- lors de l'enregistrement aux bornes d'enregistrement à l'aéroport, les passagers doivent avoir effectué le processus d'enregistrement automatisé leur permettant d'obtenir leur carte d'embarquement avant l'heure d'enregistrement consultable sur Internet à l'adresse [www.airberlin.com/checkin](http://www.airberlin.com/checkin).
- les passagers utilisant le service d'enregistrement par Internet et via un mobile (à l'exception de l'enregistrement par MMS) doivent avoir effectué leur enregistrement en ligne au moins 45 minutes avant l'heure de départ prévue du vol et veiller à être en possession d'une carte d'embarquement électronique et avoir déposé leur éventuel bagage au plus tard avant la fin de la période d'enregistrement ouverte au public (visible sur Internet à [www.airberlin.com/checkin](http://www.airberlin.com/checkin)). Des informations supplémentaires sont disponibles sur la section Service / Check-in & e-Services du site [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com).
- Pour les enfants non accompagnés par des adultes, pour lesquels un service supplémentaire a été réservé conformément à la section 6.4.1.6, les heures limites d'enregistrement différentes présentées à la section 6.4.1.8 s'appliquent.

6.1.2 Les heures limites d'enregistrement des aéroports de départ sont disponibles auprès du service clientèle ou aux guichets de la Compagnie aérienne à l'aéroport en utilisant les données mentionnées au chiffre 3.1. Il vous est recommandé d'effectuer l'enregistrement longtemps avant l'heure limite d'enregistrement prévue afin d'éviter les retards causés par de longues files d'attente. Ceci s'applique particulièrement aux passagers dont les réservations nécessitent des services spéciaux de la part des compagnies aériennes, tels que le transport de passagers en chaise roulante (section 6.5.2.8), le transport d'animaux en soute (section 6.5.3) ou le transport d'enfants non accompagnés par des adultes (sections 6.4.1.6 - 6.4.1.10).

6.1.3 Le non-respect des heures limites d'enregistrement implique que les passagers perdront leur droit au transport pour le vol en question. Les passagers ayant acheté un billet au tarif EconomyClassic, ou EconomyLight/EconomySaver resteront dans l'obligation de payer le billet déduction faite des prestations non-utilisées ou des usages éventuels qui auraient pu être donnés au service réservé, sauf si le non-respect de l'heure limite d'enregistrement relève de la responsabilité de la Compagnie aérienne ou est dû à un cas de force majeure. Aucune réclamation pour des dommages, compensations de frais ou autres réclamations à la Compagnie aérienne ne peuvent dériver de ceci.

6.1.4 Pour l'enregistrement la veille, dès lors qu'il s'agit d'un service proposé à l'aéroport en question, la Compagnie aérienne facture des frais spéciaux correspondant à la grille forfaitaire en vigueur (section 4.3). Pour les enfants en bas-âge, les enfants de moins de 12 ans, les titulaires de la carte topbonus Silver, Gold, Platinum ou Service, ainsi qu'un accompagnant, ou encore pour les passagers voyageant en classe Affaires, aucun supplément n'est imputé pour un enregistrement ayant lieu la veille.

6.1.5 Si le passager a réservé un billet au tarif EconomyLight/EconomySaver, la Compagnie aérienne facture des frais spéciaux pour l'enregistrement au comptoir d'enregistrement, conformément à la grille forfaitaire en vigueur (section 4.3). L'enregistrement en ligne et via un mobile (à l'exception de l'enregistrement par MMS) est gratuit pour les passagers ayant réservé un billet au tarif EconomyLight/EconomySaver, conformément à la section 6.1.1.

## **6.2 Embarquement, heure limite d'embarquement**

6.2.1 Il est possible de consulter les horaires de décollage sur la confirmation de réservation correspondante.

6.2.2 Les passagers sont tenus de se présenter à la porte d'embarquement avant l'heure limite d'embarquement (Boarding Time) munis d'une carte d'embarquement valide.

6.2.3 Le non-respect de l'heure limite d'embarquement implique que les passagers perdront leur droit au transport pour le vol concerné. Les passagers ayant acheté un billet au tarif EconomyClassic/EconomySaver, ou EconomyLight/EconomySaver resteront dans l'obligation de payer le billet déduction faite des prestations non-utilisées et/ou des usages éventuels qui auraient pu être donnés au service réservé, sauf si le non-respect de l'heure limite d'embarquement relève de la responsabilité de la Compagnie aérienne ou est dû à un cas de force majeure. Aucune réclamation pour des dommages, compensations de frais ou autres réclamations à la Compagnie aérienne ne peuvent dériver de ceci.

## **6.3 Documents de voyage**

6.3.1 Chaque passager est personnellement responsable de se conformer à toutes les réglementations importantes associées à son voyage (ex. : détention de passeport, visa et conformité aux réglementations sanitaires, y compris pour tout animal de compagnie accompagnant le passager) et de veiller à l'exhaustivité et au bon état de ses documents de voyage.

6.3.2 Les passagers ne seront transportés par la Compagnie aérienne que si des documents de voyage complets et valides, ainsi qu'un passeport / une carte d'identité / un visa ou, si les documents originaux ont été perdus, des documents de substitution équivalents, sont présentés lors de l'enregistrement. Ceci s'applique également aux animaux voyageant avec les passagers.

6.3.3 Une pièce d'identité valide doit également être présentée pour les enfants et les bébés (carte d'identité ou passeport personnel de l'enfant). Les ressortissants espagnols mineurs âgés de moins de 14 ans sont dispensés de l'obligation de présenter une pièce d'identité personnelle sur les vols domestiques espagnols. La Compagnie aérienne conseille aux passagers de se tenir prêt à indiquer leur numéro de réservation lors de l'enregistrement. Selon le pays d'arrivée (par ex. les États-Unis), certaines dispositions s'appliquant aux enfants peuvent s'appliquer lors de l'entrée sur le sol du pays d'arrivée. Il est possible d'obtenir des informations supplémentaires auprès de l'agence à étranger du pays en question ou auprès de l'office des affaires étrangères.

6.3.4 La Compagnie aérienne ou l'entreprise aéronautique en charge du transport sont autorisés à refuser le transport si les conditions d'entrée imposées par le pays de destination n'ont pas été respectées ou si les documents de voyage / preuves requises par un pays particulier ne peuvent pas être présentées.

6.3.5 La Compagnie aérienne ou l'entreprise aéronautique en charge du transport sont autorisées à refuser le transport ou la suite du transport du passager si les conditions d'entrée imposées par le pays de destination n'ont pas été respectées ou si les documents de voyage / preuves requises par un pays particulier ne peuvent pas être présentées. La Compagnie aérienne ou l'entreprise aéronautique seront alors autorisées à facturer au passager les coûts et dommages résultant de ceci.

## **6.4 Transport des passagers**

6.4.1 Transport d'enfants en bas-âge et d'enfants

6.4.1.1 Afin d'éviter tout problème de santé, la Compagnie aérienne recommande de ne pas faire voyager par avion les bébés de moins de 7 jours.

6.4.1.2 Le tarif pour les enfants en bas-âge et les enfants âgés de moins de 2 ans correspond à 15 % du tarif adulte (prix net du vol) pour les courts et moyens courriers, et à 20 % pour les longs courriers. Pour les enfants âgés de 2 à 11 ans, il est identique au tarif adulte sur les courts et moyens courriers, mais fait l'objet d'une réduction allant jusqu'à 20 % du prix du vol net pour les longs courriers.

6.4.1.3 Pour tout enfant fêtant ses 2 ans au cours d'un voyage, c'est-à-dire entre le vol aller et le vol retour, le tarif appliqué sera le tarif adulte pour les courts et moyens courriers, et s'élèvera à 80 % du prix du vol net pour les longs courriers, plus les taxes, les frais et les taxes de carburant. Un siège est mis à disposition de l'enfant pour le vol aller et le vol retour. Par mesure de sécurité, pour les enfants en bas-âge (enfants âgés de moins de 2 ans), l'utilisation d'un siège enfant conformément à la section 6.4.1.4 est prescrite par la loi



6.4.1.4 Si dans le cadre d'une réservation, l'enfant atteint sa 12e année entre son vol aller et son vol retour, le tarif en vigueur pour un adulte lui sera facturé pour l'ensemble de la réservation.

6.4.1.5 Chaque passager adulte peut emmener un enfant en bas-âge n'ayant pas sa propre place assise. Un seul enfant en bas-âge est admis pour une rangée de sièges. Les bébés peuvent voyager dans leur propre siège enfant si un siège supplémentaire a été réservé dans l'avion. Pendant tout le vol, le siège enfant doit être attaché à l'avion en utilisant la ceinture de sécurité fournie. Les sièges enfants suivants sont actuellement approuvés pour une utilisation générale en avion : Römer King Quickfix, Maxi Cosi Mico, Maxi Cosi City, Storchenmühle Maximum, Luftkid, un système alternatif de retenue pour enfants (CRDS) approuvé pour une utilisation exclusive d'un état membre de la JAA, FAA ou Transport Canada, et marqué conformément, un CRDS approuvé pour une utilisation dans les véhicules à moteur conformément à la norme UN ECE R 44, -03 ou une version plus récente, un CRDS approuvé pour une utilisation dans les véhicules à moteur et les avions selon la norme canadienne CMVSS 213/213.1, un CRDS approuvé pour une utilisation dans les véhicules à moteur et les avions selon la norme américaine FMVSS n° 213 et signalé en conséquence. Les autres sièges enfants peuvent être autorisés dans des cas particuliers sous réserve de notification préalable. Le siège enfant doit, dans tous les cas, être approuvé (certifié) et signalé en conséquence. Des informations supplémentaires figurent dans la section Service / Service familles sur le site [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) ou sont disponibles auprès du service clientèle d'airberlin lors de l'enregistrement. Prière d'utiliser les données mentionnées au chiffre 3.1.

6.4.1.6 Les mineurs non-accompagnés (UMNR) âgés de 5 à 11 ans (« enfants voyageant sans accompagnateur ») peuvent uniquement être transportés si la Compagnie aérienne a été informée à l'avance, au plus tard 30 heures avant l'heure régulière de départ, et a confirmé le transport d'un mineur non-accompagné. Si un enfant âgé de 5 à 11 ans est accompagné par une personne âgée d'au moins 16 ans, cet enfant n'est pas considéré comme un mineur non-accompagné au sens des sections 6.4.1.6 - 6.4.1.10. Le service pour les mineurs non-accompagnés peut également être réservé pour les enfants âgés de 12 à 16 ans.

6.4.1.7 Les mineurs non-accompagnés seront transportés si un passeport / un document d'identité officiel avec photographie est présenté au guichet d'enregistrement. Dans certains pays, les parents / tuteurs doivent fournir une confirmation écrite selon laquelle l'enfant est autorisé à voyager. Si les tuteurs / parents sont divorcés ou séparés, ils doivent présenter une confirmation écrite des deux parents au guichet d'enregistrement. Des règles spéciales s'appliquent pour certains pays. Vous pouvez obtenir plus d'informations auprès du service clientèle d'airberlin. Pour ce faire utilisez les données mentionnées au chiffre 3.1. Le nom de la personne venant chercher l'enfant à l'aéroport de destination doit être communiqué au guichet d'enregistrement. Les tuteurs / parents doivent attendre à l'aéroport jusqu'au départ de l'avion.

6.4.1.8 Pour les mineurs non-accompagnés, pour lesquels le service supplémentaire conformément à la section 6.4.1.6 a été réservé, des heures limites d'enregistrement différentes s'appliquent pour le Check-in : pour les vols court et moyen-courriers, une heure limite d'enregistrement de 60 minutes avant l'heure de départ prévue du vol s'applique, pour les vols au départ des États-Unis l'heure limite d'enregistrement est de 120 minutes et pour tous les autres vols long-courriers de 90 minutes avant l'heure de départ prévue du vol.

6.4.1.9 Des frais de traitement s'appliquent au transport de mineurs non-accompagnés, conformément à la grille forfaitaire en vigueur (section 4.3) au moment de la réservation.

6.4.1.10 Sur les vols avec correspondance via l'un des aéroports principaux de la Compagnie aérienne, celle-ci mettra à disposition une personne pour accompagner et surveiller les mineurs non-accompagnés si le temps de correspondance ne dépasse pas 2 heures. Si le temps de correspondance dépasse 2 heures, le transport sera refusé, sauf dans les cas où la correspondance a lieu au sein d'une réservation de la Compagnie aérienne.

## 6.4.2 Transport des femmes enceintes

6.4.2.1 Pour des raisons de sécurité et afin d'éviter des problèmes de santé aux femmes enceintes, les réglementations suivantes s'appliquent :

- jusqu'à 4 semaines avant la date d'accouchement prévue, la Compagnie aérienne transportera les femmes enceintes ; la Compagnie aérienne est autorisée à demander un certificat médical certifiant que la grossesse n'a pas dépassé la 36ème semaine ;
- le transport n'est pas assuré pour les femmes enceintes durant les 4 semaines précédant la date d'accouchement prévue.

6.4.2.2 Les réglementations de la section 6.4.2.1 doivent aussi être prises en compte concernant la date prévue pour le vol retour.

6.4.2.3 Dans certains pays, les réglementations relatives au transport des femmes enceintes peuvent s'avérer plus restrictives. Nous vous recommandons de consulter le service clientèle d'airberlin en temps voulu avant le départ. Pour ce faire utilisez les données mentionnées au chiffre 3.1

#### 6.4.3 Transport des passagers portant un plâtre

6.4.3.1 Les passagers portant un plâtre sont informés que le transport par les airs comporte des risques sanitaires considérables pendant les 4 premiers jours suivant la pose du plâtre, que celui-ci soit ouvert ou non, et, pour cette raison, la Compagnie aérienne se réserve le droit de refuser l'embarquement de tout passager portant un plâtre, conformément à la section 7.1.1. Toutefois, la Compagnie aérienne pourra faire une exception et accepter d'embarquer un passager dans certains cas, à condition que le patient puisse être transporté ou que le passager présente un certificat médical avant le départ stipulant qu'aucun risque sanitaire n'est à prévoir en cas de transport aérien, et ce que le plâtre soit ouvert ou fermé.

6.4.3.2 Si le plâtre a été posé au moins 4 jours avant le vol sans qu'aucune complication ne survienne, le passager plâtré sera autorisé à voyager. Toutefois, pour des raisons médicales, il est fortement conseillé que tout plâtre fermé soit ouvert pendant le vol, et ce pour des raisons médicales.

6.4.3.3 La Compagnie aérienne doit être informée à l'avance si le passager a besoin d'un espace supplémentaire dans l'avion en raison du plâtre. Ceci doit être fait au moins 48 heures avant le départ. Dans le cas contraire, la Compagnie aérienne a le droit de refuser le transport conformément à la section 7.1.1.

#### 6.4.4 Transport de passagers présentant un handicap ou de personnes à mobilité réduite

Conformément à l'article 4 paragraphe 2 du règlement (CE) 1107/2006, la Compagnie aérienne peut exiger qu'un passager présentant un handicap ou qu'un passager à mobilité réduite soit accompagné d'une autre personne en mesure d'apporter l'aide nécessaire à ce passager présentant un handicap ou à cette personne à mobilité réduite.

#### 6.4.5 Transport de passagers à proximité des sorties de secours (sièges XL)

Les sièges situés près de la sortie de secours sont soumis à des règles de sécurité particulières de l'UE. La compagnie aérienne est donc en droit de refuser la réservation de cette catégorie de sièges aux personnes suivantes :

- les femmes enceintes,
- les enfants et les enfants en bas âge (jusqu'à 12 ans inclus),
- les personnes à mobilité réduite, ou
- les personnes accompagnées d'animaux.

### 6.5 Transport des bagages et des animaux

#### 6.5.1 Bagages autorisés

##### 6.5.1.1 Emballage approprié

La Compagnie aérienne ou l'entreprise aérienne en charge du transport peuvent refuser d'enregistrer des bagages s'ils ne sont pas emballés de façon à assurer un transport sûr. Les passagers partagent la responsabilité de s'assurer que les bagages enregistrés, ainsi que les articles qu'ils contiennent, subiront le transport sans dommage.

##### 6.5.1.2 Étiquette d'identification

L'étiquette d'identification des bagages émise au passager sert de document d'enregistrement informatif du bagage enregistré en ce qui concerne le poids et le nombre d'articles. Il est recommandé aux passagers d'attacher une étiquette avec leur nom et leur adresse à l'intérieur et à l'extérieur de leur bagage enregistré.

##### 6.5.1.3 Retrait des bagages

Il est recommandé aux passagers de récupérer leur bagage enregistré dès qu'il sera délivré par la Compagnie aérienne. Si le bagage n'est pas récupéré par le passager pour une raison découlant de sa propre responsabilité ou est refusé à tort, la Compagnie aérienne aura le droit de facturer au passager d'éventuels frais de stockage.

##### 6.5.1.4 Douane

Les passagers seront responsables de l'acquittement de tout droit de douane lié à leur bagage.

##### 6.5.1.5 Objets trouvés (Lost and Found)

En cas de retard, perte, destruction ou endommagement de leurs bagages. La Compagnie aérienne recommande aux passagers de contacter immédiatement après l'atterrissage le bureau des bagages perdus (Lost and Found) de l'aéroport de destination.

##### 6.5.1.6 Bagages en franchise / Bagages en cabine

Les bagages en cabine ne doivent pas peser plus de 8 kg (un bagage à main avec un ordinateur portable ou un sac à main au tarif EconomyLight, EconomySaver, EconomyClassic et EconomyFlex : 10 kg max. au total, deux

bagages à main avec un ordinateur portable ou un sac à main dans la classe affaires : 18 kg max. au total, l'ordinateur portable ou le sac à main devant peser 2 kg max. chacun). Les dimensions des bagages à main ne doivent pas dépasser les dimensions 55 cm x 40 cm x 23 cm (dimensions maximales de l'ordinateur portable ou du sac à main : 40 cm x 30 cm x 10 cm). Selon les capacités du vol concerné, il est possible de prendre un bagage à main supplémentaire, d'un poids maximal de 20 kg, par personne, moyennant paiement d'un supplément. Pour connaître le montant du supplément bagage applicable, veuillez consulter le tableau respectivement en vigueur (section 4.3). Le bagage à main supplémentaire doit également respecter les dimensions maximales des bagages en cabine (55 x 40 x 23 cm), et doit être rangé sous le siège devant soi durant toute la durée du vol. Seuls cinq passagers maximum sont autorisés à prendre un bagage en cabine supplémentaire par vol.

Conformément à la réglementation UE 1546/2006, tous les passagers partant d'aéroports de l'Union européenne et de Suisse (y compris les vols de correspondance) ne sont autorisés à transporter des liquides, récipients sous pression, pâtes, lotions et autres substances de type gel que jusqu'à une quantité maximale de 100 ml par article dans leur bagage à main. La quantité de remplissage maximale imprimée sur le récipient sera prise en compte. Tous ces récipients individuels doivent être emballés dans un sac plastique transparent d'une capacité inférieure à 1 litre. Seul un sac plastique par personne est autorisé. Des règles spéciales s'appliquent aux médicaments sur ordonnance et à la nourriture pour bébé. Celles-ci peuvent être obtenues auprès du service clientèle d'airberlin. Certains États hors-UE ont adopté les mêmes réglementations. Des informations supplémentaires sont disponibles auprès du service clientèle d'airberlin. Pour ce faire utilisez les données mentionnées au chiffre 3.1

6.5.1.6.1 Dans les tarifs EconomyLight, EconomySaver, EconomyClassic et EconomyFlex, un seul bagage à main gratuit est autorisé. En classe affaires en revanche, deux bagages à main gratuits sont autorisés en cabine. Les autres bagages doivent être enregistrés comme des bagages normaux, conformément à la section 6.5.2. Dans certains cas exceptionnels, le transport gratuit d'effets personnels en cabine peut être autorisé.

#### 6.5.1.6.2 Instruments de musique

Si un instrument de musique dépasse les dimensions autorisées pour un bagage à main de 55 cm x 40 cm x 23 cm, les passagers peuvent demander l'autorisation de transporter un instrument de musique à la place d'un bagage à main, dans la mesure où les dimensions maximales ne dépassent pas 86 cm x 33 cm x 19 cm. Un instrument de musique peut être considéré comme un bagage à main surdimensionné gratuit selon les dimensions mentionnées ci-dessus, uniquement dans la mesure où le vol concerné dispose des capacités suffisantes ; la demande doit être envoyée par e-mail à l'adresse [medspecialrequest@airberlin.com](mailto:medspecialrequest@airberlin.com), au minimum 24 heures avant le décollage. Si aucune demande n'a été faite, ou trop tardivement, le transport d'un instrument de musique comme un bagage à main surdimensionné gratuit pourra être refusé. Cependant, le passager a la possibilité de réserver un siège supplémentaire en cabine pour son instrument de musique, ou de le faire enregistrer comme un bagage classique. En raison de leur fragilité et afin d'éviter tout dommage, la compagnie aérienne recommande néanmoins de ne pas enregistrer les instruments de musique comme des bagages classiques.

6.5.1.6.3 Les franchises de bagages sont les suivantes :

- en classe EconomyLight : pas de bagages en franchise (payant selon le tableau de la section 4.3)
- en classe EconomySaver/EconomyClassic : 23 kg pour un bagage par passager
- en classe EconomyFlex : 23 kg par bagage jusqu'à deux bagages par passager
- en classe affaires : 32 kg par bagage jusqu'à deux bagages par passager

#### 6.5.2 Excédent de bagages, bagages spéciaux

6.5.2.1 L'excédent de bagages désigne tous les bagages dont le poids ou le nombre dépasse les limites autorisées par la franchise de bagages.

6.5.2.2 Les bagages spéciaux sont les bagages qui, du fait de leurs dimensions (par ex. bagages surdimensionnés et encombrants), ne sont pas considérés comme bagages normaux, même si leur poids est inférieur au poids autorisé pour les bagages de franchise. Les équipements de sport sont également considérés comme des bagages spéciaux.

#### 6.5.2.3 Poids maximal

Le poids des différents bagages seuls ne doit pas dépasser 32 kg (à l'exception des équipements de sport). Pour plus d'informations, contactez le service clientèle d'airberlin. Pour ce faire utilisez les données mentionnées au chiffre 3.1.

6.5.2.4 Pour les bagages dépassant le poids autorisé des bagages en franchises et sous condition que le transport soit conforme, des frais supplémentaires de transport (frais pour excédent de bagages) sont facturés selon la grille forfaitaire (section 4.3) en vigueur au moment de l'inscription, sauf accord spécial préalable. Le règlement de ces frais pour excédent de bagages doit être effectué avant le décollage.

6.5.2.5 La Compagnie aérienne ou l'entreprise aéronautique en charge du transport se réservent le droit de décider du transport des excédents de bagages ou des bagages spéciaux. Cette décision se fait en fonction de la place disponible en soute, ainsi que des normes de sécurité et de sécurité au travail. La Compagnie aérienne ou l'entreprise aéronautique en charge du transport se réservent donc le droit de limiter ou d'exclure du transport les excédents de bagages ou les bagages spéciaux. Le droit de transport pour les excédents de bagages et les bagages spéciaux conformes à la section 6.5.2.7 n'entre en vigueur qu'après confirmation de l'inscription par la Compagnie aérienne.

6.5.2.6 Les bagages (bagages de voyage ou équipements de sport) de plus de 32 kg doivent être enregistrés auprès du service clientèle d'airberlin en utilisant les données mentionnées au chiffre 3.1 en tant que bagages spéciaux particulièrement lourds au plus tard 24 h avant le départ. Lors de l'enregistrement, il faut indiquer le poids et les dimensions des excédents de bagages ou des bagages spéciaux.

6.5.2.7 Le Service Center d'airberlin doit être informé à l'avance par écrit (courrier postal, e-mail, fax) envoyé aux coordonnées spécifiées au chiffre 3.1 si les passagers vont enregistrer des armes de sport, des armes de chasse, ainsi que les munitions associées ou tout article qui ressemble ou est étiqueté comme arme, munition ou substance potentiellement explosive. La Compagnie aérienne recommande aux passagers transportant des articles de ce type de se présenter à l'avance au guichet d'enregistrement le jour du départ. La Compagnie aérienne ne permettra le transport de ces articles que s'ils sont transportés en tant que fret ou bagage enregistré conformément aux réglementations concernant le transport de produits dangereux. Chaque passager est autorisé à transporter un maximum de 5 kg de munitions par bagage (des sous-catégories 1.4S, UN0012 ou UN0014). Des informations supplémentaires seront fournies lors de la notification à la Compagnie aérienne. Le transport d'armes s'accompagne de frais spéciaux, calculés en fonction de la grille forfaitaire (paragraphe 4.3) en vigueur au moment de la réservation et échus dès l'enregistrement.

6.5.2.8 Une (1) chaise roulante par passager à mobilité réduite peut être transportée et la Compagnie aérienne doit être informée de ce besoin lors de la réservation. Des restrictions s'appliquent au transport des chaises roulantes motorisées en raison de la capacité limitée de la soute. Lors de leur enregistrement, les chaises roulantes de ce type doivent être dans un état qui assure la sûreté de leur manipulation et de leur transport. Le transport de dispositifs médicaux et d'aides à la mobilité, y compris les chaises roulantes électriques, ne peut être garanti que si ceux-ci ont été inscrits 24 heures à l'avance, en indiquant les dimensions et le poids, s'il y a assez d'espace à bord et si le transport est conforme aux dispositions pertinentes sur les produits dangereux. Des informations supplémentaires seront fournies lors de la notification à la Compagnie aérienne.

6.5.2.9 Les bagages médicaux spéciaux suivants peuvent être transportés gratuitement en bagages supplémentaires de 23 kg max., à condition que le passager concerné les enregistre suffisamment à l'avance avant le vol auprès du Service clientèle d'airberlin (par courrier, e-mail, fax mais également par téléphone pour les titulaires d'une carte d'invalidité) aux coordonnées mentionnées au paragraphe 3.1 et puisse justifier de leur nécessité au cas par cas grâce à un certificat médical :

- Respirateurs, inhalateurs, équipement pour asthmatiques
- Cathéters
- Bandages, pansements (des particularités s'appliquent en cas de plâtre, conformément au paragraphe 6.4.3)
- Déambulateurs et béquilles
- Produits d'hygiène (couches), stomies
- Siège de toilette / de douche, planche de transfert pour les personnes en fauteuil roulant
- Prothèses
- Appareils à dialyses, défibrillateurs, appareils de soin au courant galvanique
- Matériel d'aspiration et d'irrigation
- Médicaments et seringues
- Vélo adapté aux handicapés, vélo de thérapie et vélo pour chaise roulante

À titre exceptionnel, d'autres bagages spéciaux médicaux peuvent être autorisés sur demande sous les mêmes conditions. Toute demande relative au transport d'oxygène dans un de nos avions doit être adressée par courrier à Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Serviceteam (Service clientèle), Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlin, Allemagne, ou par e-mail à [oxygen@airberlin.com](mailto:oxygen@airberlin.com). Les trousseaux d'urgence des médecins sont exclues de cette réglementation et peuvent uniquement être transportées en bagage à main. Les produits tels que les produits

cosmétiques, produits de beauté, produits dermatologiques ou autres ne sont pas acceptés comme bagages spéciaux même sur présentation d'une attestation médicale.

### 6.5.3 Transport d'équipement de sport

6.5.3.1 Le transport d'équipement de sport est soumis à des frais et doit faire l'objet d'un enregistrement. Le montant des frais correspondants peut être consulté sur la grille forfaitaire (section 4.3) en vigueur.

6.5.3.2 Le passager est tenu de procéder à l'enregistrement du transport d'équipement de sport au plus tard 30 heures avant l'heure de départ, auprès du Service Center d'airberlin en utilisant les données mentionnées au chiffre 3.1. Dans le cas d'un enregistrement en retard ou si aucun enregistrement préalable n'a eu lieu, les conditions générales en matière de transport de bagages s'appliquent. Sans enregistrement du bagage, le passager n'a aucune garantie sur le transport de son bagage spécial.

6.5.3.3 Les équipements de sport doivent être emballés séparément. La Compagnie aérienne recommande de transmettre les équipements de sport dans un emballage dur. Celui-ci doit être reconnaissable en tant que tel lors de l'enregistrement. La Compagnie aérienne ne peut être tenue responsable en cas de dommages sur les équipements de sport ou le bagage, si ceux-ci sont dus à un emballage inadéquat.

6.5.3.4 Les règles suivantes s'appliquent en outre aux équipements de sport :

- pour les équipements de plongée, les ceintures doivent être transportées sans les plombs de lestage et les bouteilles d'air comprimé doivent être vides. Les lampes de plongée doivent être transportées en enlevant les composants générateurs de chaleur ou la batterie qui doivent être transportées séparément afin d'éviter la mise en marche pendant le transport. Les batteries déposées doivent être sécurisées contre les courts-circuits ;
- les vélos équipés d'un moteur auxiliaire sont considérés comme dangereux et exclus du transport. Conformément au paragraphe 6.5.2.9, des dispositions spéciales s'appliquent en cas de vélos adaptés aux handicapés ou thérapeutiques;
- les chariots de golf avec des batteries au lithium sont considérés comme des marchandises dangereuses et ne peuvent pas être transportés en tant que bagage.

### 6.5.4 Le transport d'animaux

6.5.4.1 Le transport d'animaux est soumis à notre accord et à des frais. Le montant des frais correspondants peut être consulté sur la grille forfaitaire (section 4.3) en vigueur au moment de l'inscription. Le transport des rongeurs (par exemple, lièvres, lapins, hamsters, souris, rats etc. est formellement interdit tant dans la cabine que dans la soute. Les réglementations légales concernant le transport des animaux sont applicables. Nous attirons votre attention sur la directive européenne (UE) N°576/2013 relative à la circulation des animaux de compagnie pour d'autres buts que commerciaux.

#### 6.5.4.1.1 Le transport d'animaux en cabine

Les animaux doivent être transportés dans un conteneur souple, adapté, fermé, étanche, sûr et hygiéniquement impeccable, p. ex. un sac (dimensions maximum du conteneur : 55 cm x 40 cm x 23 cm et poids maximum autorisé : 10 kg, conteneur inclus) et avec un espace suffisant correspondant à l'espèce de l'animal ; en outre ils ne doivent pas quitter leur conteneur durant le vol. Le conteneur ne doit pas être posé sur les sièges et doit être poussé sous le siège avant. Le transport d'animaux dans des conteneurs à coque rigide n'est pas permis en cabine. Seuls les conteneurs flexibles (« Soft Box ») peuvent être utilisés en cabine.

#### 6.5.4.1.2 Le transport d'animaux en soute

Les animaux doivent être transportés dans un conteneur rigide (boîte à coque rigide), adapté, fermé, étanche, sûr et hygiéniquement impeccable (dimensions maximum du conteneur : 125 cm x 75 cm x 85 cm.) avec un espace suffisant correspondant à l'espèce de l'animal ; en outre, ils ne doivent pas avoir de liberté de mouvement pendant le transport.

6.5.4.2 Pour des raisons de sécurité et d'espace, le droit du passager à transporter un animal s'applique uniquement si la Compagnie aérienne a été informée et a confirmé ce transport lorsque la réservation a été effectuée, et si le conteneur / la boîte respecte les exigences ci-dessus. Si l'animal doit être transporté en soute, celui-ci devra être déposé au guichet d'enregistrement au plus tard 60 minutes avant le départ du vol (pour un vol court- et moyen-courrier) ou au plus tard 90 minutes avant le départ du vol (pour un vol long-courrier). Le passager a la responsabilité de s'assurer que toutes les vaccinations et les certificats de santé nécessaires ainsi que les documents d'entrée valides sont à jour. En fonction des pays, des restrictions différentes peuvent s'appliquer concernant l'entrée et la sortie des animaux et par conséquent, le transport d'animaux sur certains vols peut être interdit en permanence (par exemple les vols en provenance de ou vers la Grande-Bretagne, l'Irlande). Des informations

supplémentaires sur le transport des animaux ou d'éventuelles restrictions de transport (par exemple l'interdiction d'importation vers l'Allemagne de certaines races de chiens de combat) peuvent être obtenues auprès du service clientèle d'airberlin en utilisant les coordonnées indiquées à la section 3.1.

6.5.4.3 Le droit du passager à transporter un chien-guide ne s'applique que si la Compagnie aérienne a été informée de ce transport lors de la réservation et a confirmé ce transport. Les chiens-guides sont transportés gratuitement. En fonction des pays, des restrictions différentes peuvent s'appliquer concernant l'entrée et la sortie des animaux et par conséquent, le transport de chiens-guides sur certains vols peut être interdit en permanence (par exemple les vols en provenance de ou vers la Grande-Bretagne, l'Irlande). Cela vaut également pour des chiens d'assistance ou utilisés dans le cadre d'une thérapie. Des informations supplémentaires sur le transport des animaux ou d'éventuelles restrictions de transport peuvent être obtenues auprès du service clientèle d'airberlin en utilisant les coordonnées indiquées à la section 3.1. et sur le site Internet d'airberlin sous la rubrique « vol avec accessibilité illimitée ».

#### 6.5.5 Bagages non-autorisés

6.5.5.1 Le transport de matières dangereuses est interdit sur tous les vols de la Compagnie aérienne ou de l'entreprise aéronautique en charge du transport. Les passagers sont autorisés à transporter certaines marchandises dangereuses dans leur bagage à main ou en soute dans le respect de la réglementation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA. La réglementation actuelle est consultable à l'adresse [www.airberlin.com/de/site/affiliate/unternehmen/agb/DGR-de.pdf](http://www.airberlin.com/de/site/affiliate/unternehmen/agb/DGR-de.pdf) et disponible sur demande auprès du service clientèle d'airberlin en utilisant les coordonnées mentionnées au chiffre 3.1. Les passagers doivent respecter les dispositions potentiellement divergentes de la Compagnie aérienne vis-à-vis de la réglementation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA, mentionnées aux points 6.5.5.2 et 6.5.5.3.

6.5.5.2 Les passagers ne sont pas autorisés à transporter les articles suivants :

- articles qui pourraient mettre en danger l'avion, les personnes et les équipements à bord, en particulier les explosifs, les gaz comprimés, les substances comburantes, radioactives, corrosives ou aimantées, hautement inflammables, toxiques ou agressives et tous les types de liquides, c'est-à-dire tous les articles ou substances qui sont classés comme dangereux conformément à la réglementation sur les substances dangereuses ;
- les articles qui ne peuvent pas être transportés en raison de leur poids, taille ou nature ;
- les passagers ne sont pas autorisés à transporter des armes de tout type, que ce soit dans leur bagage à main ou sur eux, en particulier des armes à feu, des armes contondantes ou tranchantes ainsi que les récipients de gaz sous pression qui peuvent être utilisés à des fins d'attaque ou de défense. Ceci s'applique également à tous les types de munitions et aux substances potentiellement explosives. Les briquets à combustible absorbé sont interdits. Les passagers peuvent transporter 1 briquet à gaz par personne. Les réchauds de camping et les cartouches qui contiennent un liquide inflammable sont interdits.

6.5.5.3 Les points suivants s'appliquent aux objets énumérés ci-dessous :

- les piles au lithium ou les piles au lithium rechargeables (couramment utilisées dans les appareils électroniques tels que les ordinateurs portables, les téléphones portables, les montres, les appareils photos, etc.) peuvent uniquement être transportés dans des bagages à main. Un maximum de deux piles au lithium ou piles rechargeables avec une charge en énergie maximale de 160 Wh peut être transporté comme piles de rechange pour les articles électroniques. L'accord préalable de la Compagnie aérienne doit être obtenu si des piles ou des piles rechargeables ayant une charge en énergie comprise entre 100 Wh et 160 Wh doivent être transportées à bord. Ces piles doivent être sécurisées contre les courts-circuits. Pour plus d'informations concernant le transport des piles ou des piles rechargeables, veuillez consulter en ligne les avis de sécurité.
- Les jouets en forme de pistolet (plastique ou métal), les catapultes, les couteaux, les lames de rasoir (de sécurité et ouvertes), les jouets disponibles dans le commerce qui pourraient être utilisés comme des armes, les aiguilles à tricoter, les raquettes de sport et autres équipements de sport ou de loisir qui pourraient être utilisés comme des armes (ex. : les skateboards, les cannes à pêche ou les rames) ainsi que tous les autres articles pointus peuvent seulement être transportés dans les bagages enregistrés. Ceci s'applique également aux ciseaux à ongles, aux limes à ongles, aux peignes à tige et aux seringues hypodermiques (sauf en cas d'utilisation médicale documentée conformément au paragraphe 6.5.2.9), ainsi qu'aux bougies à base de gel, aux semelles intérieures de chaussure à base de gel, aux boules à neige ou décorations similaires, quelle que soit leur taille ou la quantité de liquide. Afin d'éviter les blessures, tous les articles pointus placés dans les bagages enregistrés doivent être protégés et emballés de façon sûre.

- Les cigarettes électriques doivent se trouver uniquement dans le bagage à mains ou être conservées par le passager.

6.5.5.4 Il est recommandé aux passagers de ne pas transporter d'articles fragiles ou périssables, d'articles de valeur, par exemple de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, des pierres précieuses, des ordinateurs portables, des appareils photos, des téléphones portables, des dispositifs de navigation ou autres dispositifs électroniques, des titres (certificats d'action, etc.) ou autres objets ou documents de valeur, échantillons, documents d'identification, clés du domicile ou de voiture, médicaments ou liquides dans leur bagage enregistré. Il est également recommandé, pour éviter tout dommage aux cadenas/verrous de sécurité des bagages, occasionnés dans le cadre de contrôles de sécurité (plus particulièrement en cas de voyages internationaux à destination ou au départ des États-Unis), de ne pas verrouiller son bagage enregistré ou d'utiliser un verrou TSA.

## **7. Refus de transport, annulation, non-respect des horaires**

### **7.1 Limitation et annulation du transport**

7.1.1 La Compagnie aérienne ou l'entreprise aéronautique en charge du transport se réservent le droit de refuser ou d'interrompre prématurément le transport ou le réacheminement d'un passager et/ou de ses bagages, si :

- l'avion, une personne ou des articles à bord sont mis en danger par le comportement dudit passager ;
- des membres de l'équipage sont gênés dans l'exercice de leurs fonctions ;
- les consignes de l'équipage, en particulier en ce qui concerne la consommation de tabac ou d'alcool, sont ignorées ;
- le comportement du passager impose une charge inacceptable ou entraîne des dommages ou des blessures à d'autres passagers ou à l'équipage ;
- il existe un doute raisonnable que le passager commettra l'un des actes mentionnés ci-dessus ; les actes du passager pendant le transport pourraient être en violation de la loi, des réglementations ou des exigences applicables du pays de départ, de destination ou du pays survolé par l'avion à ce moment ;
- le passager refuse de se soumettre ou de soumettre ses bagages aux contrôles qui peuvent être exigés pour des raisons de sécurité ;
- le passager n'est pas en possession de documents de voyage valides ou intacts, détruit les documents de voyage pendant le vol ou refuse de remettre contre un reçu écrit les documents de voyage aux membres de l'équipage lorsque ceci lui est demandé ;
- le passager ne respecte pas les réglementations requises pour effectuer le voyage (ex. : passeport, visa et réglementations de santé, y compris pour les animaux accompagnant les passagers) ;
- le passager se voit refuser l'entrée dans un pays ;
- le passager ne peut pas prouver au guichet d'enregistrement ou lors de l'embarquement dans l'avion qu'il est la personne au nom duquel la réservation a été effectuée ;
- le tarif, les taxes, les frais ou suppléments, y compris pour des vols antérieurs, n'ont pas été payés ;
- le passager ne respecte pas les consignes de sécurité pertinentes communiquées par la Compagnie aérienne ou les consignes entrant dans le domaine des réglementations de l'entreprise ;
- le passager transporte des bagages interdits selon la section 6.5.54 ;
- le contenu des bagages ne peut être identifié avec toute la certitude requise ;
- il existe un motif sérieux de croire que les bagages contiennent des matières dangereuses ;
- le passager ne se conforme pas à la section 6.5.5 des présentes concernant le transport des animaux ;
- le passager ne répond pas aux critères stipulés à la section 6.4.3 concernant le transport des passagers portant un plâtre ;

- le passager n'a pas informé la Compagnie aérienne dans les délais adéquats qu'un espace supplémentaire est nécessaire en raison du port d'un plâtre comme précisé à la section 6.4.3.3 ;
- le passager ne respecte pas les heures limites d'enregistrement (conformément à la section 6.1) ou les heures limites d'embarquement (Boarding Time) conformément à la section 6.2 ;
- le transport dudit passager présente des risques sanitaires importants
- ainsi que dans tous les autres cas expressément formulés dans les CGT.

7.1.2 La Compagnie aérienne ou l'entreprise aéronautique en charge du transport se réservent le droit d'expulser des passagers de l'avion, de refuser leur réacheminement vers un lieu donné ou bien de refuser leur transport sur l'ensemble du réseau aérien si cela semble nécessaire au déroulement sécurisé du vol ou bien à la sécurité des passagers et de l'équipage. De plus, le commandant de bord se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et de restaurer la sécurité et le respect du règlement à bord. Des poursuites pénales ou des poursuites de droit civil seront engagées en cas d'actes à bord contraires à la loi.

## **7.2 Retards, modifications des horaires et annulations**

7.2.1 La Compagnie aérienne fait tout son possible pour transporter les passagers et les bagages aussi ponctuellement que possible. Les horaires de vol prévus peuvent être soumis à des modifications raisonnables pour des raisons opérationnelles. La Compagnie aérienne s'efforce de minimiser ces modifications d'horaires de départ et d'informer les passagers dès que possible en cas de modification. Conformément aux lois locales, des modifications à court terme des itinéraires et/ou des annulations pour des raisons de sécurité ou des empêchements, imposées par les autorités, peuvent être effectuées.

7.2.2 Il est recommandé aux passagers de confirmer l'horaire de départ de leur vol en appelant le service clientèle d'airberlin en utilisant les coordonnées mentionnées au chiffre 3.1 entre 24 et 48 heures avant leur vol aller ou vol retour. La Compagnie aérienne recommande aux passagers, lors de la réservation, de lui communiquer un numéro de téléphone où ils peuvent être contactés à leur destination.

7.2.3 En cas de transfert à un autre transporteur, la Compagnie aérienne doit, quel que soit le motif du transfert, prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que les passagers soient informés du changement et de l'identité de l'autre transporteur dès que possible. Dans tous les cas, les passagers seront informés lors de l'enregistrement ou, au plus tard, lors de l'embarquement à bord de l'avion (Règlement CE 2111/05).

7.2.4 En cas de retard ou d'annulation, la Compagnie aérienne est tenue de fournir des prestations de soutien et de compensation si la loi l'exige conformément au règlement CE 261/2004.

## **8. Comportement à bord, vente à bord**

8.1 Les passagers doivent obéir aux consignes de l'équipage.

8.2 Les passagers à bord doivent se comporter de façon à ce que :

- ni l'avion, ni les passagers ou objets à bord ne soient mis en danger;
- les membres de l'équipage ne soient pas gênés dans l'exercice de leurs fonctions;
- les autres passagers et l'équipage ne subissent aucun dommage matériel ou corporel et ne soient pas exposés à des charges inacceptables;
- ils n'enfreignent pas les consignes de sécurité de la Compagnie aérienne ou de l'entreprise aéronautique en charge du transport, ainsi que les consignes dans le cadre du déroulement du vol.

8.3 Pour des raisons de sécurité, l'usage d'appareils électroniques personnels dotés d'une unité de transmission ou de réception (p. ex. ordinateurs portables, ordinateurs transportables, tablettes, e-books, téléphones mobiles) est uniquement autorisé pendant le vol, si le mode avion est activé et si toutes les fonctions de transmission et de réception ont été désactivées. Les accessoires Bluetooth (p. ex. clavier sans fil, casque audio) peuvent être utilisés uniquement pendant le vol et sont interdits lors du décollage et de l'atterrissage. Pendant les consignes de sécurité, l'usage d'appareils électroniques de tous types est interdit.

8.4 Toute marchandise vendue à bord (articles de la boutique à bord, snacks, repas et boissons) est vendue par airberlin au nom et pour le compte de la société gategroup GmbH, Seedammstraße 3, 8808 Pfaeffikon, Suisse, et



de ses filiales en tant que seule et unique partie contractante responsable. En conséquence, toute prétention à l'encontre d'airberlin est exclue, vous devrez faire valoir toute prétention éventuelle directement à la société gate-group GmbH.

## **9. Protection des données**

La Compagnie aérienne recueille, traite et utilise des données personnelles, dans la mesure où cela est nécessaire à l'instauration, l'exécution ou la conclusion du contrat de transport, ainsi que des prestations supplémentaires liées à ce contrat de transport. Lesdites données sont recueillies, traitées, utilisées et transmises aux fins du contrat en utilisant des systèmes de transmission de données. Le recueil, le traitement ou l'utilisation des dites données est effectué à des fins d'instauration, d'exécution ou de conclusion du contrat de transport ou de prestations supplémentaires liées à ce contrat de transport, dans le cadre des dispositions légales. Notamment : pour effectuer des réservations, obtenir un billet, obtenir des services supplémentaires et effectuer des paiements ; pour développer et fournir des services, faciliter les procédures d'entrée et de dédouanement. À ces fins, la Compagnie aérienne est autorisée à transmettre des données à des tiers liés contractuellement à la Compagnie aérienne, dans la mesure où cela est nécessaire à l'instauration, l'exécution ou la conclusion du contrat de transport ainsi que des prestations supplémentaires liées à ce contrat de transport. Dans la mesure où la loi l'impose, la compagnie recense des données relatives au passeport et les transmet aux autorités allemandes et à celles des pays étrangers. Cela vaut également pour les données de réservation recensées, traitées et utilisées dans le contexte du contrat de transport si les demandes de transfert de ces autorités se basent sur des dispositions légales impératives et s'avèrent par conséquent nécessaires pour satisfaire aux obligations découlant du contrat de transport. Concernant d'autres informations, il est fait référence aux informations relatives à la protection des données qui peuvent être consultées sur le site [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) sous la rubrique « protection des données »

## **10. Responsabilité / Mentions légales**

**10.1** Les dispositions légales en vigueur s'appliqueront conjointement à celles de la Convention de Montréal sur la normalisation des réglementations sur le transport international aérien en ce qui concerne les bagages et les blessures corporelles ou atteintes à la vie subies par les passagers. À l'exception des atteintes à la vie, blessures corporelles ou atteintes à la santé ou de la violation d'obligations contractuelles essentielles dont le respect est indispensable au respect du contrat lui-même et au respect desquelles le passager peut généralement s'attendre, aucun dommage-intérêt ne pourra être réclamé à la Compagnie aérienne, à moins que celle-ci n'ait été à l'origine des blessures et atteintes en question du fait d'une faute délibérée ou grave ; les dispositions de la Convention de Montréal ou autres provisions subordonnées de responsabilité (en particulier, le règlement européen n° 261/2004) ne seront aucunement affectées. Toute réclamation et demande de renseignements relative aux bagages doit être adressée au guichet des bagages dès l'arrivée. Sinon, les bagages peuvent également être réclamés par écrit dans les délais stipulés par la Convention de Montréal. Une lettre de réclamation de bagages doit être adressée à Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Abt. Kundenservice (service clientèle), Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin, Allemagne ou un formulaire de réclamation disponible en ligne (sur [www.airberlin.com/complaint](http://www.airberlin.com/complaint)) peut être utilisé pour faire sa réclamation. Il est conseillé aux passagers de transporter leurs objets de valeur, médicaments, denrées périssables ou articles fragiles dans leur bagage à main (poids maximum autorisé : 8 kg / 10 kg avec ordinateur portable, dimensions maximales de l'ordinateur portable : 40 x 30 x 10 cm). Les informations figurant sur le Billet, concernant les limites de responsabilité, s'appliquent. Sauf mention contraire figurant dans le paragraphe précédent, les objections soulevées sur la base de la Convention de Montréal et de la loi nationale en vigueur s'appliqueront sans restriction.

**10.2** Dans l'éventualité où tout autre moyen de transport que l'avion (ex. : Rail&Fly (train + avion)) serait utilisé pour une partie du voyage, cette partie du voyage sera sujette aux conditions générales applicables aux moyens de transport en question (article 38 paragraphe 2 de la Convention de Montréal).

### **Informations conformes à l'annexe du Règlement (CE) 889/2002 modifiant le règlement du Conseil (CE) 2027/97 relatif à la responsabilité du transporteur aérien en cas d'accident :**

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 mon-

tant, le transporteur aérien peut se défendre contre une plainte en apportant la preuve qu'il n'a pas été négligent ou autrement fautif.

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 18 096 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 lesdites 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 lesdites 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 payant 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 œuvre dans la Communauté par le règlement (CE) n° 2027/97 (tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002) et par la législation nationale des États membres. »

Si la personne récupérant les bagages accepte tout bagage enregistré sans réserve, cette action établira la présomption contestable qu'il a été livré sans dommages conformément au document de transport. La responsabilité de la Compagnie aérienne est, dans tous les cas, limitée aux dommages prouvés. Le dommage à compenser est réduit en cas de faute concurrente. Veuillez également consulter les dispositions de l'article 20 de la convention de Montréal concernant la responsabilité.

#### **Informations conformes au règlement (CE) n° 261/2004 :**

Ces informations résument les règlements concernant la responsabilité des compagnies aériennes communautaires appliqués à ces compagnies aériennes conformément aux dispositions légales communautaires en cas d'annulation, de retard de vol et/ou de refus de transport. Cette directive s'applique uniquement si le passager est en possession d'une réservation confirmée pour le vol concerné, est arrivé à l'heure pour effectuer l'enregistrement selon les délais spécifiés (sauf en cas d'annulation du vol) et voyage à un tarif disponible pour le public. Les demandes d'indemnisation indiquées ci-dessous peuvent être exclues si l'incident est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées si toutes les mesures raisonnables avaient été prises (par exemple, mauvaises conditions météorologiques, instabilité politique, grèves, risques de sécurité, défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol). De même, le passager n'a pas droit à ces avantages, s'il a été exclu du vol pour des raisons justifiables, par exemple liées à la santé, à la sécurité générale ou opérationnelle ou à des documents de voyage inadéquats.

Selon le règlement (CE) n° 261/2004, des retards existent à partir d'un délai de 4 heures par rapport à l'heure de départ prévue pour les vols d'une distance supérieure à 3 500 km, de 3 heures pour les vols d'une distance entre 1 500 et 3 500 km et les vols intracommunautaires supérieurs à 1 500 km et 2 heures pour les vols d'une distance inférieure à 1 500 km. Le passager a le droit de recevoir des services de soin et d'assistance de la Compagnie aérienne s'il est prévisible que le vol aura un retard important. Ces services sont limités à la fourniture de rafraîchissements appropriés en fonction de l'importance du retard et à la possibilité de passer gratuitement deux appels téléphoniques courts, d'envoyer deux fax ou deux e-mails. Un hébergement pour la nuit sera fourni si nécessaire à la discrétion de la Compagnie aérienne. La Compagnie aérienne n'est pas tenue de fournir des services de soin et d'assistance si ceux-ci entraînent un retard supplémentaire. En cas de retards supérieurs à 5 heures, le passager a droit à un remboursement du billet pour les parties du voyage qui n'ont pas été effectuées, et pour les parties du voyage qui ont déjà été effectuées uniquement dans la mesure où le vol, au vu du plan de voyage initial du passager, est devenu inutile, si approprié en conjonction avec un vol retour vers le l'aéroport de départ initial dans les meilleurs délais. Lors d'une exclusion volontaire ou obligatoire du vol réservé en cas de surréservation, le passager a droit à des services de soin et d'assistance de la part de la Compagnie aérienne et à un remboursement selon les modalités déjà décrites. De plus, le passager se voit proposer un transport alternatif jusqu'à la destination finale du voyage par avion réservé. Le transport de substitution est effectué dans les meilleurs délais et soumis à des conditions comparables. Sous réserve de la disponibilité des sièges, le passager peut également voyager jusqu'à sa destination finale ultérieurement ou à une date qu'il demandera, auquel cas les frais des rafraîchissements, hôtel et transfert sont à la charge du passager. De plus, le passager a droit au versement d'une indemnisation s'il a été exclu de façon obligatoire du transport. Les passagers exclus du vol contre leur volonté ont, de plus, droit à une indemnisation (en espèces, par chèque ou virement bancaire, ou, sous réserve de leur accord, sous forme de bon). Le montant de ce paiement dépend de la distance du voyage prévu et du transport offert en alternative. Avec des distances de vol allant jusqu'à 1 500 km, le montant de l'indemnisation s'élève à 250 EUR, entre 1 500 et 3 500 km et pour les vols intracommunautaires supérieurs à 1 500 km, 400 EUR et pour tous les autres vols 600 EUR. Si le passager se voit proposer un vol alternatif, dont l'heure d'arrivée se situe pour les vols allant jusqu'à 1 500 km à moins de deux heures, pour les vols entre 1 500 et 3 500 km à moins de 3 heures et pour tous les vols supérieurs à 3 500 km à moins de 4 heures de l'heure d'arrivée prévue du vol initialement réservé, le montant de l'indemnisation ne s'élève qu'à 50 % des montants indiqués ci-dessus, soit 125 EUR, 200 EUR et 300 EUR. Le passager a les mêmes droits à un transport alternatif, à des services de soin et d'assistance, à un remboursement et au paiement d'une indemnisation que ceux indiqués ci-dessus si le vol pour lequel le passager a une réservation confirmée est annulé. Le passager n'a pas droit aux paiements d'indemnisation si l'annulation du vol est due à des circonstances exceptionnelles qu'il n'était pas possible d'éviter même en ayant recours à toutes les mesures raisonnables. De même, il n'y a pas droit au paiement d'indemnisation en cas d'information de l'annulation au moins 14 jours avant le départ réservé, d'information sur l'annulation entre 14 jours et 7 jours avant le départ réservé et départ du vol proposé en alternative moins de deux heures avant l'heure initiale de départ ou arrivée à moins de 4 heures après l'heure d'arrivée prévue ; Ou en cas de communication de l'annulation moins de 7 jours avant le départ et un départ à moins de 1 heure avant l'heure initiale de départ ou arrivée à moins de 2 heures après l'heure d'arrivée prévue. Le médiateur approprié aux fins de la directive est : DGAC-Direction générale de l'aviation civile, Direction du transport aérien, Mission du droit de passagers, Bureau des passagers aériens 50, rue Henry Farman, FR - 75720 PARIS CEDEX 15. Pour la Suisse : Office Fédéral de l'Aviation Civile, CH-3003 Berne.

#### **Informations conformes au règlement (CE) n° 2111/2005 :**

Au moment de la réservation, la compagnie aérienne informe le passager de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs, quel que soit le moyen utilisé pour effectuer la réservation. Si l'identité du transporteur aérien effectif n'est pas encore connue lors de la réservation, la compagnie aérienne veille à ce que le passager soit informé du nom du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer effectivement les vols concernés. Dans ce cas, la compagnie aérienne veille à ce que le passager soit informé de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs dès que cette identité est établie. En cas de changement du ou des transporteurs aériens effectifs intervenant après la réservation, la compagnie aérienne prend immédiatement toutes les mesures appropriées pour que le passager soit informé du changement dans les meilleurs délais, et ce quelle que soit la raison du changement. En tout état de cause, les passagers sont informés au moment de l'enregistrement, ou au moment de l'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement.

**Important – veuillez noter :** ces informations sont exigées conformément au règlement (CE) n° 889/2002, au règlement (CE) n° 261/2004 et au règlement (CE) n° 2111/2005. Cependant, ces informations ne constituent pas la base d'une demande de dommages, et ne peuvent pas être utilisées pour interpréter les dispositions de la Convention de Montréal.

#### **Informations sur le règlement extrajudiciaire des litiges (conciliation) :**

Depuis le 1er novembre 2013, Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG et NIKI Luftfahrt GmbH sont membres de l'Organisme de conciliation des transports publics de voyageurs en Allemagne (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp)).

En cas de plaintes concernant des incidents ayant eu lieu après le 1er novembre 2013, les passagers voyageant à titre personnel peuvent adresser une demande de conciliation au söp à condition notamment qu'ils se soient préalablement adressés à la compagnie aérienne et que les deux parties ne soient parvenues à un accord dans un délai de deux mois. En outre, le dossier ne doit pas avoir été porté devant les tribunaux. Le « söp », un organisme indépendant et neutre ([office de conciliation](#)), examine la requête du passager et soumet une proposition de conciliation extrajudiciaire.

Concernant la NIKI Luftfahrt GmbH, elle sera également partie prenante à toute procédure de conciliation portée devant l'Agence pour les droits des passagers et des voyageurs (apf), dans les cas où serait alléguée une violation au règlement (CE) n° 261/2004 et/ou au règlement (CE) n° 1107/2006. Pour plus d'informations sur cette agence, cliquez sur ce lien [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)

Le règlement de procédure de l'Organisme de conciliation des transports publics de voyageurs en Allemagne, ainsi que celui de l'apf, l'Agence autrichienne pour les droits des passagers et des voyageurs, se doivent d'être respectés en cas de conciliation extrajudiciaire.

Coordonnées de l'organisme de conciliation :

söp Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V.  
Fasanenstraße 81  
10623 Berlin Allemagne  
Téléphone + 49 (0)30 - 6449933-0 (du lundi au vendredi de 10h à 16h)  
Fax +49 (0)30 - 6449933-10  
E-mail : [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de)  
[www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

apf - Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte  
Linke Wienzeile 4/1/6  
1060 Wien Autriche  
Téléphone +43 (0)1/50 50 707 – 740  
E-mail : [flug@apf.gv.at](mailto:flug@apf.gv.at)  
[www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at)

En outre, conformément à l'article 14, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, nous informons nos clients de l'existence d'une plateforme de REL [règlements en ligne des litiges] mise en place par la Commission européenne à laquelle ils peuvent recourir en cas de litiges résultant d'un contrat passé en ligne. Celle-ci est accessible en cliquant sur le lien : <http://ec.europa.eu/odr>.

### **Informations sur les possibilités de recours des personnes avec un handicap (valable uniquement pour l'Espagne) :**

En raison de la loi générale pour la protection des consommateurs et des utilisateurs entrée en vigueur en Espagne ainsi que d'autres lois complémentaires, qui a été adoptée par le décret législatif royal 1/2007 du 16 novembre et récemment modifiée par la loi Ley 3/2014 du 27/03/2014, les personnes avec un handicap ont en Espagne une possibilité supplémentaire d'adresser leurs plaintes directement au guichet d'informations de la compagnie aérienne à l'aéroport.

## **11. Délais pour les recours et les plaintes, droit applicable**

### **11.1 Délais des déclarations de dommages**

Si la personne récupérant les bagages accepte tout bagage enregistré sans réserve, cette action établira la présomption contestable qu'il a été livré sans dommages conformément au contrat de transport. En cas de détérioration ou de perte des bagages, le passager doit déposer une plainte auprès du transporteur dès que possible et dans un délai de (7) sept jours maximum. En cas de retard dans l'acheminement des bagages, les demandes de dommages doivent être adressées par écrit au transporteur dans un délai respectivement de (21) vingt et un jours à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition. Les déclarations de dégâts doivent être formulées par écrit. Si les délais de déclaration de dommages ne sont pas respectés, toute plainte contre la Compagnie aérienne sera exclue.

Une lettre de réclamation de bagages doit être adressée à Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Abt. Kundenservice (Service clientèle), Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin, Allemagne, ou un formulaire de réclamation en ligne peut être utilisé (disponible sur [www.airberlin.com/complaint](http://www.airberlin.com/complaint)). Il est conseillé aux passagers de transporter leurs objets de valeur, médicaments, articles fragiles ou périssables dans leur bagage à main (poids maximum autorisé : 8 kg).

### **11.2 Délais de plainte**

Dans le cadre du transport international de personnes ou de bagages, 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. Le calcul du délai s'effectue d'après la juridiction du tribunal saisi.

### **12. Divers**

Si une ou plusieurs clauses de ces Conditions Générales de Transport sont inopérantes, cela n'affecte pas la validité des autres clauses.

**Date de publication : 13.07.2017**