

## Conditions tarifaires transavia.com

(en vigueur sur tous les vols de Transavia France S.A.S.)

Mai 2011

### Types de tarif :

transavia.com Restricted Fare (tarifs soumis à restrictions)

### Réductions :

- Les enfants de 2 à 11 ans ne font pas l'objet de réduction
- Les bébés de moins de 24 mois paient 15 € par aller simple \*
- Les seniors de plus de 60 ans ne font pas l'objet de réduction

\* Si à la date du vol, un enfant est âgé de 2 ans ou plus, aucune réduction n'est alors applicable. Si un enfant atteint l'âge de 2 ans après le voyage à l'aller, mais avant le voyage au retour, cet enfant doit voyager sur son propre siège.

### Durée minimale/maximale de séjour :

Les vols transavia.com ne sont soumis à aucune durée minimale de séjour, sauf cas contraires.

### Modifier votre réservation

Les modifications suivantes sont possibles :

- date du vol
- horaire du vol de départ et du vol retour (le même jour ou un autre jour)
- aéroport de départ
- destination

Des frais de service s'appliquent à ces modifications (voir ci-dessous rubrique **Frais de modification**). Les modifications sont soumises aux conditions suivantes :

### Si vous avez effectué une réservation par Internet

Vous pouvez modifier vous-même une réservation effectuée en ligne au plus tard 24 heures avant le départ de votre vol aller. En contactant le service d'assistance de transavia.com (bien vérifier au préalable les horaires d'ouverture du centre d'appels transavia.com), vous pouvez indiquer les modifications de votre vol aller au plus tard 1 heure avant le départ.

**Important :** Vous souhaitez modifier la réservation d'un seul passager, tandis qu'il y a plusieurs personnes sur cette réservation ? Dans ce cas, merci de contacter le service d'assistance de transavia.com, au centre d'appels transavia.com, afin que nous puissions individualiser votre réservation.

### Changements de nom

Il faut prévoir un supplément pour toute modification de nom (voir ci-après rubrique **Frais de modification**). Les modifications de nom doivent être notifiées au centre d'appels transavia.com (transavia.com call center) au moins une (1) heure avant l'heure de départ prévue à l'origine. Seules sont autorisées les modifications de nom suivantes :

- Remplacement du passager voyageur indiqué sur le billet d'avion par un autre. Les noms des passagers sur une réservation aller et retour peuvent être modifiés uniquement sur une base aller et retour. Les noms des passagers peuvent également être modifiés sur la réservation d'un aller simple. Aussi n'est-il pas possible de modifier le nom d'un passager sur une partie seulement de la réservation (par exemple l'aller ou le retour sur un billet aller-retour). Si vous utilisez ou comptez utiliser personnellement une partie de la réservation aller-retour, vous ne pouvez pas céder la partie restante de cette même réservation à une autre personne.
- Modification d'une erreur dans le nom du passager voyageur, mais sans que celui-ci se fasse remplacer. Important: Un changement de vol n'est possible que si le vol souhaité est effectivement proposé au moment du changement. Les vols de transavia.com enregistrés dans les systèmes informatiques le sont par saison.

### Frais de modification

Les tarifs suivants sont appliqués en cas de modification :

- Pour les modifications effectuées en ligne, un tarif Internet spécial de 35 euros par aller simple et par personne est appliqué ;
- Pour les modifications effectuées par le biais du service d'assistance du centre d'appels de transavia.com, un tarif normal de 40 euros est appliqué par aller simple et par personne.
- Si le tarif en vigueur est plus élevé au moment des modifications que le tarif que vous avez payé en premier lieu, vous payez la différence entre les deux tarifs. La différence dans le tarif n'est pas dû pour un changement de nom du passager, si le même passager partage le vol réservé. Le fait que le nouveau tarif soit inférieur au tarif initial ne donne droit à aucun remboursement.

### Annulation

Les annulations peuvent uniquement être effectuées par téléphone, en contactant le service d'assistance Internet de transavia.com. Les frais d'annulation s'élèvent à 100% du montant total de la réservation y compris les services associés. Par conséquent, aucune restitution n'est accordée, à l'exception de toutes les taxes d'aéroport appliquées par les aéroports et les autorités qui peuvent, sur demande, vous être restituées; soit le montant des taxes et redevances (comme sur la réservation) **moins** le montant de la surcharge fuel. Vous devez faire la demande de remboursement de ces taxes dans les 3 mois suivant la date du billet d'avion réservé, soit via le [formulaire en ligne](#) soit par écrit. La demande manuscrite doit être envoyée à transavia.com, à l'attention du Service Clients Transavia France, Team Trackers, 94204 Ivry sur Seine Cedex, Fax: +420 296 341 635, en mentionnant le numéro de réservation, les noms des passagers et la date du voyage. Sans ces informations, nous ne pourrions pas traiter votre demande. Pour la restitution des taxes, des frais d'administration de 30 € par réservation annulée seront appliqués. Pour en savoir plus, nous vous invitons à contacter le service d'assistance de transavia.com.

### Demandes Particulières

Si vous souhaitez emporter des bagages spéciaux (animaux domestiques, vélos, équipement de golf etc.) vous pouvez nous en informer lorsque vous réservez votre vol ou via le site Internet transavia.com, jusqu'à deux heures avant le départ (si vous n'avez pas encore procédé à l'enregistrement).

Si vous avez besoin d'assistance particulière (chaise roulante, support oxygène etc.) du fait d'une mobilité réduite nous vous recommandons de nous informer au plus tard 72 heures avant votre départ avec transavia.com via mon

transavia.com ou en contactant notre centre d'appels. Si vous nous informez moins de 48 heures avant le départ nous ne pouvons pas vous garantir que nous serons en mesure de faire suite à votre demande. La taille maximale de votre chaise roulante ne peut être supérieure à 86 cm. Nous vous demandons également de vous enregistrer à temps (2h30 avant le départ) afin que nous puissions préparer votre chaise roulante pour le trajet.

#### **Promotions et/ou tarifs promotionnels**

transavia.com propose régulièrement des promotions et des tarifs promotionnels spécifiques vers différentes destinations transavia.com. Les conditions en vigueur pour de telles promotions peuvent être différentes des conditions tarifaires énoncées ci-dessus. Si tel est le cas, les conditions valables pour la promotion concernée sont mentionnées sur le présent site Internet.

#### **Enfants non accompagnés**

Pour les enfants non accompagnés d'un passager responsable (âgé de 16 ans ou plus) s'appliquent les règles suivantes :

- Les enfants de moins de 4 ans non accompagnés ne sont pas acceptés à bord.
- Les enfants âgés de 5 à 11 ans peuvent voyager seuls. Leur présence doit être signalée auprès du service d'assistance du centre d'appels de transavia.com qui assurera la prise en charge des enfants dès leur arrivée à l'aéroport. Le chef de cabine qui accueille l'enfant non accompagné à bord en est responsable pendant le vol. Une fois arrivé à destination, le chef de cabine remet l'enfant non accompagné aux mains de l'agent qualifié de transavia.com sur place. La présence à l'aéroport de destination d'un parent, d'un ami ou d'un tuteur (âgé de 16 ans ou plus) est impérative. En l'absence d'une de ces personnes, l'enfant repartira avec le vol retour. Cette personne devra s'identifier au préalable auprès de l'agent qualifié de transavia.com à l'aéroport d'arrivée. Les frais de ce service s'élèvent à 50 € par enfant et par aller simple.
- Les enfants âgés de 12 à 16 ans sont autorisés à voyager seuls et ne font l'objet d'aucun accompagnement supplémentaire de la part du personnel de transavia.com, à moins que ce service ait été demandé.

Seuls des passagers âgés de 16 ans ou plus peuvent accompagner des enfants de moins de 12 ans.

#### **Bagages enregistrés**

Vous serez redevable d'un paiement d'une somme d'argent pour tout bagage enregistré. Lors de la réservation de votre vol, vous devez indiquer le nombre de bagages que vous emporterez et le poids total de ces bagages. Un maximum de 5 bagages par passager est autorisé et le poids maximal des bagages (à l'exclusion des bagages spéciaux) est de 50 kg par passager. Le transport des bagages spéciaux (tels que les vélos, planches de surf, chaises roulantes et animaux domestiques) est soumis à des conditions particulières qui se trouvent sur le site Internet transavia.com. Si vous souhaitez emporter des bagages spéciaux vous devez nous en informer explicitement lors de la réservation de votre vol.

#### **Conditions de réservation de sièges**

Il vous est possible de réserver un siège spécifique préalablement à la majorité des vols de transavia.com. En raison de règles opérationnelles et de sécurité, plusieurs conditions s'appliquent :

La réservation d'un siège n'est **pas** possible pour :

- les passagers qui ne peuvent pas marcher, ou pas beaucoup (par exemple les passagers en fauteuil roulant)
- les passagers qui ont besoin d'oxygène supplémentaire à bord
- les passagers voyageant avec un animal domestique en cabine
- les enfants voyageant seuls (de 5 à 11 ans inclus)

La réservation d'un siège près de l'issue de secours n'est **pas** possible pour :

- les passagers mentionnés ci-dessus, pour qui la réservation de sièges, suivant les conditions, n'est pas possible
- les passagers voyageant avec des enfants (de 2 à 11 ans inclus)
- les passagers voyageant avec un bébé (de 0 à 23 mois inclus)
- les passagers aveugles ou sourds
- les passagers corpulents
- les femmes enceintes
- les passagers qui ne maîtrisent pas la langue néerlandaise ou anglaise (en raison de l'explication des instructions de sécurité)
- les passagers ayant des problèmes de santé
- les enfants voyageant seuls (de 12 à 15 ans inclus)
- les passagers souffrant de phobie de l'avion
- les passagers atteints d'un handicap mental

Si un membre du personnel de transavia.com, au comptoir d'enregistrement ou à bord, se voit dans l'obligation de vous attribuer un autre siège en raison, entre autres, des règles de sécurité (autres que les règles de sécurité mentionnées ci-dessus) et si l'on ne vous donne pas, dans ce cas-là, de siège équivalent ou meilleur, vous aurez droit à un remboursement des frais de réservation du siège. Les sièges suivants sont équivalents :

- si vous avez réservé un siège offrant plus d'espace pour les jambes : les sièges près de l'issue de secours ou dans la rangée 1
- si vous avez réservé un siège offrant un espace normal pour les jambes : tout autre siège se trouvant dans l'une des 6 rangées devant ou derrière votre siège initial

Vous n'avez aucun droit au remboursement si :

- par votre propre faute, vous ne faites pas usage de votre réservation de siège (par exemple vous vous êtes enregistré trop tard ou vos documents de voyage ne sont pas valides, ou encore autre chose)
- vous ne pouvez pas faire usage de votre réservation de siège parce que vous ne remplissez pas les conditions de réservation de siège (par exemple vous avez réservé un siège pour un enfant voyageant seul ou vous ne pouvez pas (beaucoup) marcher, ou encore autre chose)
- vous avez vous-même modifié ou annulé votre vol

Vous pouvez déposer une demande de remboursement auprès de transavia.com par écrit. Vous devez pour cela envoyer les documents suivants :

- l'e-mail contenant la confirmation de réservation de votre vol, sur laquelle figure aussi votre réservation de siège

- le formulaire de remboursement qu'un membre du personnel de cabine vous a remis et sur lequel figurent les numéros des nouveaux sièges que l'on vous a attribués

## **Passagers à mobilité réduite**

### **1. Avant le vol**

Le transport de passagers voyageant en fauteuil roulant ou nécessitant la présence d'un accompagnateur, est soumis à restrictions et doit être signalé au moment de la réservation et au minimum 48 heures avant l'heure de départ d'origine au centre d'appels de transavia.com. Il importe de nous signaler si vous pouvez marcher sans accompagnement, monter des marches ou si vous êtes dans l'incapacité de marcher. Ces informations permettront une meilleure prise en charge. Nous invitons également les passagers à mobilité réduite à s'enregistrer à temps afin que nous disposions du temps nécessaire pour préparer le fauteuil roulant. Si vous souhaitez voyager avec un fauteuil roulant disposant d'une batterie au plomb ou avec un scooter électrique, il importe que vous contactiez le service d'assistance de transavia.com pour connaître les conditions en vigueur.

### **2. Service à bord**

Le personnel de cabine de transavia.com n'est ni habilité à assister les passagers pour manger, ni à les assister en matière d'hygiène personnelle. Il n'est pas non plus habilité à soulever ou porter les passagers, ni à administrer des médicaments ou des injections. Si vous souhaitez bénéficier de tels services, vous devez impérativement voyager avec un accompagnateur de votre choix qui pourra vous assister pendant le voyage. Un accompagnateur ne fait l'objet d'aucune réduction tarifaire particulière. À bord de l'avion de transavia.com il n'y a pas de fauteuils roulant présents pour vous déplacer pendant le vol.

## **Animaux domestiques**

Le transport d'animaux domestiques (chiens et chats) entre les Etats membres de l'Union européenne et en provenance de pays extérieurs à l'UE, est soumis à la réglementation européenne suivante :

Ces animaux domestiques doivent

a) être munis d'un passeport prévu pour les animaux de compagnie. Ce passeport contient une attestation de vaccination antirabique et autres informations relatives à l'état de santé de l'animal.

et

b) disposer d'un tatouage clairement lisible ou d'un système d'identification électronique (transpondeur).

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter votre vétérinaire. C'est lui qui vous délivre le passeport de l'animal et peut réaliser le tatouage ou le transpondeur exigé.

Si l'animal de compagnie n'est pas muni d'un passeport, ou s'il ne dispose pas d'un tatouage ou d'un système d'identification électronique, nous serons alors dans l'obligation de refuser l'accès de votre animal à bord du vol. transavia.com ne saurait alors aucunement être tenue responsable des frais qu'une telle situation pourrait entraîner pour le passager.

transavia.com transporte uniquement les chiens et les chats âgés de plus de trois mois. Les animaux domestiques ne sont pas acceptés à bord de vols intercontinentaux, ni en direction ou en provenance d'Irlande et de Grande-Bretagne. Nous vous invitons donc à contacter – au moment de la réservation – notre service d'assistance afin de connaître les conditions qui s'appliquent au transport d'animaux domestiques.

## **Annulation de vols**

transavia.com se réserve le droit d'annuler le vol transavia.com au plus tard 2 semaines avant la date de départ. Le passager se verra dans ce cas remboursé du prix du billet. Si l'annulation survient moins de 2 semaines avant la date de départ, un transport de substitution (avec vol transavia.com disponible) sera assuré.

En cas d'annulation due à un cas de force majeure (voir article X des Conditions générales de transport), transavia.com remboursera – sur demande du passager – le prix du billet, auquel cas le passager n'aura pas le droit à un transport de substitution.

## **Retard**

En cas de retard dû à un cas de force majeure, le passager n'a pas le droit à un transport de substitution. Toutefois, le passager a le droit à un remboursement de la partie inutilisée du billet, dans le cas d'un retard d'au moins cinq heures.

## **Changements de l'horaire et/ou de la planification d'un vol**

transavia.com se réserve le droit de procéder à un changement dans l'horaire et/ou la planification d'un vol. Nous nous efforcerons d'effectuer votre vol conformément à l'horaire et à la planification qui est en force au jour de votre vol.

## **Vol assuré par des partenaires**

Après en avoir préalablement informé ses passagers, transavia.com se réserve le droit de confier le contrat (de transport) à l'un des ses partenaires au sein du groupe KLM/Air France. Le partenaire choisi sera alors responsable du vol et ses conditions générales de transport s'appliqueront à ce vol.

## **Vols effectués par transavia.com**

Votre vol sera effectué par transavia.com, à moins qu'indiqué différemment.

## **Conditions générales de transport**

Les Conditions générales de transport de Transavia France S.A.S. s'appliquent à tous les transports de passagers et de bagages assurés par transavia.com, sous réserve de conditions dérogatoires expressément stipulées dans les conditions tarifaires énoncées plus haut.

Ces conditions sont rédigées aussi bien en langue néerlandaise qu'en langue française. En cas de contradiction entre les deux versions, la version française a force de loi.

## **Modifications**

transavia.com peut être amené à modifier les présentes conditions. Ces modifications entrent en vigueur après le

délaï mentionné dans la notification. Nous vous conseillons donc vivement de consulter périodiquement ces conditions.

## Conditions générales de transport

Cher passager,

Les présentes Conditions générales de transport de Transavia France S.A.S. ("transavia.com") s'appliquent à tous les transports de passagers et de bagages assurés par ou sur ordre de transavia.com, sauf en cas de mention vous en dispensant expressément dans les présentes conditions (tarifaires) générales.

Vous trouverez notamment sur votre Billet/Confirmation de réservation des références à ces conditions générales.

Ces conditions générales sont disponibles sur notre site Internet transavia.com et, sur demande, peuvent vous être envoyées gratuitement.

Bien que l'intégralité des présentes conditions générales soit importante, nous attirons particulièrement votre attention sur les articles VII, VIII, IX, XI et XIV.

Les présentes conditions de Transport sont rédigées aussi bien en français que dans d'autres langues. La version française prévaudra en cas de contradiction entre les différentes versions traduites.

### Changements

transavia.com modifie de temps à autre les présentes conditions. Pour vous, en tant que Passager, ces modifications sont en vigueur après le délai mentionné par la notification. Nous vous conseillons donc de consulter régulièrement les conditions.

Nous vous souhaitons d'agréables vols avec transavia.com.

TRANSAVIA AIRLINES S.A.S.

## Sommaire

Article I.	Définitions .....	7
Article II.	Champ d'application .....	9
Article III.	Billets .....	9
Article IV.	Tarifs, charges, frais et taxes .....	9
Article V.	Réservations .....	10
Article VI.	Enregistrement .....	10
Article VII.	Refus et limitation de Transport .....	10
Article VIII.	Bagages .....	11
Article IX.	Horaires, remplacement, retard et annulation de vols .....	13
Article X.	Remboursement .....	15
Article XI.	Comportement à bord de l'avion .....	15
Article XII.	Prestations supplémentaires fournies par le Transporteur .....	16
Article XIII.	Formalités administratives .....	16
Article XIV.	Responsabilité .....	17
Article XV.	Délais pour les réclamations et les actions en justice .....	18
Article XVI.	Modification et omission .....	19
Article XVII.	Transport en charter .....	19
Article XVIII.	Indemnisation en cas de refus d'embarquement .....	19

## **Article I. Définitions**

### **Agent**

désigne aussi bien un Agent qu'une personne chargée d'assister les voyageurs.

### **Agent accrédité**

désigne une personne physique ou morale que le Transporteur a agréée pour le représenter dans la vente de titres de transport aérien aux Passagers et, s'il y est habilité, dans la vente de titres fournis par les autres Transporteurs aériens.

### **Bagage**

désigne les effets et autres objets personnels accompagnant le passager au cours de son voyage.  
désigne aussi bien les Bagages de soute que les Bagages à main, sauf mention contraire.

### **Bagages enregistrés**

désigne les Bagages que le Transporteur prend en possession et pour lesquels le Transporteur a émis une étiquette d'identification de Bagages.

### **Bagages non enregistrés**

désigne tous les Bagages, à l'exception des Bagages enregistrés, du Passager. Ce bagage demeure sous la garde du passager.

### **Billet**

Un Billet est un document valide donnant droit au Transport, ou tout autre document similaire, comme le Billet électronique ou la Confirmation de réservation, émis par ou au nom du Transporteur et soumis aux Conditions générales de transport. Il matérialise le contrat de transport.

### **Billets charter**

désigne le Billet émis selon un contrat charter.

### **Code du Transporteur aérien**

désigne l'abréviation attribué par l'IATA ou OACI en deux ou trois caractères alphabétiques ou numériques qui identifie le Transporteur.

### **Conditions du contrat**

désigne les conditions telles que reprises sur le Billet, lesquelles renvoient à des notices ou aux présentes Conditions générales de transport.

### **Conditions tarifaires**

désigne les règlements et conditions applicables pour un tarif donné, tel que fixés par le Transporteur.

### **Confirmation de réservation**

désigne une confirmation ou toute autre preuve que la réservation a été acceptée ou enregistrée par le Transporteur, sur laquelle figurent le nom du Passager, les informations du vol et diverses autres informations nécessaires au voyage.

### **Convention**

désigne l'un des documents applicables suivants régissant le contrat de Transport:

- a. La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au Transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (désignée ci-dessous par le terme Convention de Varsovie);
- b. La Convention de Varsovie telle qu'amendée à La Haye, le 28 septembre 1955;
- c. La Convention complémentaire à la Convention de Varsovie pour l'unification de certaines règles relatives au Transport aérien international effectué par une personne autre que le Transporteur contractuel, Guadalajara (1961);
- d. La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au Transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999 (Convention de Montréal);
- e. La Convention de Varsovie, telle qu'amendée par les protocoles 1, 2 et 4 (1975) de Montréal.

### **Communauté européenne**

Pour autant que les articles IX, X et XVIII des présentes Conditions générales de transport y fassent référence, désigne également les pays ne faisant pas partie de la Communauté européenne, pour autant que la réglementation européenne 261/2004 soit applicable directement ou indirectement sur la base des accords conclus entre ces pays et la Communauté européenne.

### **Coupon**

Un coupon (papier ou électronique) peut être une partie du Billet et mentionne le nom du Passager voyageant sur le vol correspondant mentionné sur le coupon.

### **Déclaration spéciale d'intérêt**

désigne la déclaration remise contre paiement par le Passager lors du transfert du Bagage à enregistrer au Transporteur, dont la valeur attribuée est supérieure à la limite de responsabilité régie par la convention.

### **Domage**

désigne tout préjudice résultant ou découlant soit du Transport pris en charge sur les vols assurés par le Transporteur, soit d'autres services qu'il rend, comprenant le décès, les blessures, les préjudices résultant d'un retard, ou la perte partielle ou totale ou tout autre préjudice survenu du fait du transport aérien ou en rapport direct avec celui-ci.

### **Droit de tirage spécial ou DTS**

désigne une unité de compte du Fonds Monétaire International (FMI), dite « Special Drawing Right » ou SDR en anglais.

**Étiquette d'identification des Bagages**

désigne le document fourni par le Transporteur joint aux Bagages pour permettre de les identifier.

**Force majeure**

désigne toutes les circonstances indépendantes de la volonté du Transporteur n'ayant pu être évitées en dépit de la prise de toutes les mesures légitimes, et à la suite desquelles le Passager du Transporteur ne peut plus légitimement attendre de la part du Transporteur qu'il exécute le contrat. Ces circonstances comprennent notamment des situations d'instabilité politique (guerre, insurrection, fermeture d'aéroports, embargos, séquestre, hostilités, troubles internationaux, directives gouvernementales), des conditions climatiques qui ne permettent pas le bon déroulement du vol concerné (inondations, tremblements de terre, ouragans, brouillard épais, violents orages, neige ou verglas sur la piste de décollage ou d'atterrissage), risques pour la sécurité des Passagers (attaques terroristes, alertes à la bombe, détournements, réquisition de l'avion ou de sièges durant le vol sur mandat officiel, incendie ou explosion, sabotage), problèmes inattendus relatifs à la sécurité du vol (comme des pannes mécaniques, des équipements d'aéroport manquants ou ne fonctionnant pas en raison par exemple de pannes dans les systèmes de navigation, le dégivreur, d'encombrements aux passages aux rayons X, d'échec des systèmes d'information aériens), détour/zone évitée en raison d'une maladie ou d'une naissance à bord et/ou de Passager(s) récalcitrant(s), d'épidémies, de grèves qui ont des conséquences sur l'organisation du Transporteur, une décision du contrôle aérien concernant un avion donné à un jour donné, ayant pour conséquence un long retard ou l'annulation d'un ou plusieurs vols de cet avion.

**Heure limite d'enregistrement**

désigne l'heure maximale définie par le Transporteur pour chaque vol avant laquelle les Passagers doivent avoir effectué les formalités d'enregistrement, incluant l'enregistrement des Bagages éventuels.

**Indemnisation pour refus d'embarquement**

désigne une indemnisation offerte au Passager conformément aux dispositions de l'article 18 des présentes Conditions générales de transport.

**Jours**

désigne les jours du calendrier, étant entendu que, dans le cas d'une notification, le jour d'envoi d'un tel avis n'est pas compté et que, pour déterminer la durée de validité d'un Billet, le jour d'émission dudit Billet ou le jour du commencement du vol n'est pas compté.

**Lieu de destination**

désigne le lieu de destination finale tel que mentionné sur le Billet.

**Lieu de départ**

désigne le premier Lieu de départ tel que mentionné sur le Billet.

**Négligence volontaire**

désigne chaque acte ou négligence commis de manière irréflichte et en sachant qu'un préjudice pourrait en résulter.

**Passager**

désigne toute personne, à l'exception des membres d'équipage, transportée ou devant être transportée dans un avion avec le consentement du Transporteur.

**Passager à mobilité réduite**

désigne un Passager dont la mobilité lors de l'utilisation du Transport est limitée à la suite d'un handicap physique, d'un trouble mental, de son âge ou de toute autre cause de handicap et dont la situation, exige une attention particulière leur permettant de bénéficier de tous les services accordés aux autres Passagers.

**Pays de départ**

désigne le pays où est localisée la ville de départ telle que définie dans les présentes conditions.

**Refus d'embarquement**

désigne le refus d'embarquer un Passager à bord d'un vol du Transporteur, bien que ce Passager (1) dispose d'une réservation confirmée pour ce vol, (2) dispose d'un Billet valable et (3) s'est présenté au comptoir d'enregistrement pour se faire enregistrer avant l'heure limite d'enregistrement indiquée par le Transporteur ou avant un autre horaire préalablement indiqué au Passager par le Transporteur, son Agent ou le Transporteur contractuel, au plus tard 45 minutes avant l'horaire de départ publié, sauf si le refus d'embarquement est fondé sur des motifs raisonnables, tels qu'un cas de force majeure, raisons d'ordre médical, de sécurité, de protection ou si le Passager ne dispose pas des titres de Transport exigés.

**Réservation**

désigne l'attribution d'un titre de Transport permettant l'accès à bord à un Passager ainsi que l'espace ou une capacité pondérale pour ses Bagages.

**Tarif normal**

désigne le tarif total en vigueur pour le Transport, comprenant le prix du Billet, frais et taxes inclus.

**Tarif spécial**

désigne tout tarif qui n'est pas considéré comme un Tarif normal.

**transavia.com**

désigne Transavia France S.A.S.

**Transport**

désigne le Transport des Passagers et de leurs Bagages en avion, sans frais ou moyennant paiement, y compris les services auxquels il donne droit.

### **Transport en charter**

désigne le Transport par un « Transporteur effectif » qui, sur la base d'un contrat charter de « Transporteur contractuel » (compagnie de charter, tour-opérateur et/ou voyageur), effectue tout ou partie du Transport. Le Transporteur contractuel est l'entité (juridique) qui, en tant que cocontractant, conclut le contrat de Transport avec le Passager.

### **Transporteur**

désigne transavia.com ou un Transporteur autre que transavia.com qui émet le Billet et tous les Transporteurs qui, sur la base de ce Billet, transportent ou sont dans l'obligation de transporter le Passager et/ou ses Bagages, ou s'engagent à fournir d'autres services qui concernent un tel Transport. Le contexte des présentes conditions indique quel(s) Transporteur(s) est (sont) visé(s).

## **Article II.                    Champ d'application**

### **1. Généralités**

- a. Les présentes conditions sont les Conditions générales de transport de transavia.com auxquelles se réfère notamment le Billet. Ces conditions de Transport s'appliquent à tout Transport de Passagers et de Bagages effectué par le Transporteur contre paiement. Sous réserve qu'il en ait été convenu autrement, les présentes conditions s'appliquent également à un Transport à titre gratuit ou à tarif réduit.  
Le Transport moyennant des tarifs spéciaux peut également être soumis à des conditions et/ou des conditions tarifaires spéciales, lesquelles prévalent sur les présentes Conditions générales de transport en cas de contradictions.
- b. Les présentes Conditions générales de transport s'appliquent aux Passagers voyageant sur un vol, ou partie d'un vol, sur base d'un Billet sur lequel figure transavia.com en tant que Transporteur. La mention de transavia.com en tant que Transporteur sur un vol ou partie de vol atteste du contrat de Transport pour le vol ou partie de vol concerné(e) entre le Transporteur et la personne figurant sur le Billet comme Passager.
- c. Les présentes Conditions générales de transport sont rédigées aussi bien en français que dans d'autres langues. La version française prévaut en cas de contradiction avec les différentes versions traduites.

### **2. Prédominance de la loi**

Le Transport auquel s'appliquent les présentes Conditions générales de transport est soumis au droit français. Si, et dans la mesure où, il est juridiquement établi que certaines dispositions de ces conditions, ou une partie d'entre elles, sont en contradiction avec une disposition réglementaire ayant force de loi, y compris une disposition telle que contenue dans la Convention ou tout autre traité, loi applicable, consignes gouvernementales, mandats ou conditions auxquels il n'est pas permis de déroger par contrat entre les parties, alors seule la disposition concernée, ou la partie concernée, sera considérée comme ne relevant pas du contrat, étant entendu que les autres dispositions des présentes Conditions générales de transport restent entièrement applicables.

### **3. Réglementation en vigueur**

Tous les Transports sont soumis aux Conditions générales de transport et aux Conditions tarifaires du Transporteur qui sont en vigueur le jour du départ tel qu'indiqué sur le Billet. Le Transporteur peut être amené à modifier les présentes conditions. Pour vous en tant que Passager, ces modifications sont en vigueur après le délai mentionné par la notification. Nous vous conseillons donc de consulter régulièrement les conditions.

## **Article III.                    Billets**

### **1. Le Billet comme preuve de l'existence du contrat de Transport**

Le Billet atteste de l'existence d'un contrat de Transport conclu entre le Transporteur et le Passager dont le nom est mentionné sur le Billet.

### **2. Conditions de validité du Billet**

Un Billet ne sera pas émis tant que le paiement du tarif en vigueur n'aura pas été fait ou tant qu'un accord de crédit approuvé par le Transporteur n'aura pas été établi. Un Billet détérioré ou modifié par une autre personne que le Transporteur ou un de ses Agents accrédités ne sera pas valable pour le Transport. Les Passagers doivent être en mesure de prouver leur identité et ne seront transportés sur un vol qu'en possession d'un Billet valable émis à leur nom. En cas de besoin, les Passagers doivent être en mesure de donner le numéro de leur Confirmation de réservation.

### **3. Billet non cessible**

Un Billet n'est pas cessible sous réserve du droit applicable en vigueur. Le Transporteur ne transportera que les personnes dont il peut confirmer, en toute bonne foi, qu'elles sont effectivement bien celles dont le nom apparaît sur le Billet. Le Transporteur ne sera pas responsable vis-à-vis de l'ayant droit si, en toute bonne foi, celui-ci transporte ou rembourse la personne qui a présenté le Billet. Le Transporteur a le droit d'exiger de la part d'un Passager qu'il justifie de son identité au moyen d'une pièce d'identité valide.

### **4. Durée de validité**

Un Billet émis donne droit au Transport pour la date du vol mentionné sur ce Billet, sauf indications contraires.

### **5. Abréviations**

Le nom du Transporteur peut figurer en abrégé sur le Billet.

## **Article IV.                    Tarifs, charges, frais et taxes**

### **1. Généralités**

Les tarifs s'appliquent uniquement au Transport de l'aéroport du Lieu de départ à l'aéroport du Lieu de destination.

En général, ils ne comprennent pas le Transport terrestre entre aéroports et entre comptoirs d'enregistrement/terminaux. Le Transporteur se réserve toutefois le droit de fournir gratuitement un tel Transport.

#### 2. Tarifs applicables

Les tarifs applicables sont les tarifs qui sont publiés par ou au nom du Transporteur ou, s'ils ne sont pas publiés de la sorte, calculés par celui-ci conformément aux conditions tarifaires du Transporteur, à la date d'émission du Billet, pour le ou les vols indiqués sur le Billet du Lieu de départ au Lieu de destination. Toute modification du plan de vol ou de la date de départ peut avoir une incidence sur le tarif applicable.

#### 3. Charges, frais et taxes

Le Transporteur se réserve le droit de facturer distinctement au Passager tous les frais, charges et taxes prélevés par un gouvernement, par toute autorité nationale ou autre, ou par le gestionnaire d'un aéroport ou par le Transporteur, même si celui-ci a déjà payé le tarif du Billet.

#### 4. Monnaie

Pour autant que le droit applicable l'autorise, les tarifs et charges peuvent être payés dans chaque monnaie acceptée par le Transporteur. Si le paiement s'effectue dans une monnaie autre que celle du pays où le Billet a été émis, le cours du change pour un tel paiement correspondra au cours d'achat de la banque que le Transporteur utilise à cet effet le jour d'émission du Billet.

### **Article V. Réservations**

#### 1. Conditions de réservation

- a. Les réservations ne sont pas confirmées avant d'être enregistrées comme « acceptées » dans le système de réservation du Transporteur ou de son Agent accrédité.
- b. Certains Tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent le droit de modifier ou d'annuler les réservations.

#### 2. Date limite d'émission du Billet

Si un Passager n'a pas payé son Billet dans le délai fixé par le Transporteur ou un de ses Agents accrédités, le Transporteur est en droit d'annuler la réservation sans avis préalable.

#### 3. Informations personnelles

Pour autant que le droit applicable l'autorise, le Passager autorise le Transporteur à conserver toutes les informations personnelles qui ont été fournies au Transporteur ou à son Agent accrédité, pour effectuer la Réservation, obtenir des services annexes, rechercher et éviter la fraude de Bagages et de Billets, et faciliter les formalités relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire, ainsi qu'à fournir ces informations personnelles aux autorités gouvernementales habilitées à exiger de telles informations. Le Transporteur est en outre habilité à transmettre ces informations aux fins susmentionnées à ses propres agences, Agents accrédités, autres Transporteurs, prestataires de services ou autorités gouvernementales, et ce, quel que puisse être leur pays d'établissement, ou collaborateurs du Transporteur. Le Transporteur applique une politique du respect de la vie privée relative à la protection et au traitement des données personnelles. La politique relative au respect de la vie privée est disponible sur le site Web du Transporteur ([www.transavia.com](http://www.transavia.com)).

#### 4. Sièges

Le Transporteur mettra tout en œuvre pour accéder aux demandes d'attribution de sièges spécifiques, mais ne peut pas garantir l'attribution d'un siège spécifique, en dépit d'une Confirmation de réservation éventuelle. Le Transporteur se réserve le droit de modifier l'attribution d'un siège réservé pour des raisons opérationnelles ou de sécurité, même après l'embarquement des Passagers à bord de l'appareil.

### **Article VI. Enregistrement**

#### 1. Heure limite d'enregistrement

Les Heures limites d'enregistrement sont tributaires de l'aéroport. Le Passager a la responsabilité de s'informer des Heures limites d'enregistrement auxquelles il est soumis. Les Passagers ont l'obligation de se présenter à l'heure aux comptoirs d'enregistrement du Transporteur, afin d'effectuer toutes les formalités devant être effectuées avant l'échéance de l'Heure limite d'enregistrement indiquée par le Transporteur. Dans l'éventualité où le Passager ne respecte pas l'Heure limite d'enregistrement du Transporteur, le Transporteur a le droit d'annuler la Réservation du Passager et le siège correspondant.

#### 2. Porte d'embarquement

Les Passagers doivent se présenter à la porte d'embarquement de leur vol à l'heure d'embarquement indiquée. Dans l'éventualité où le Passager ne se présente pas à temps à la porte d'embarquement, le Transporteur se réserve le droit d'annuler la réservation du Passager et le siège correspondant. En aucun cas, le Transporteur ne se permettra de retarder le vol.

#### 3. Responsabilité

Si le Passager ne satisfait pas aux conditions stipulées dans cet article, le Transporteur ne pourra être tenu responsable des pertes, dommages ou frais qui en résulteraient du fait du Passager.

### **Article VII. Refus et limitation de Transport**

#### 1. Droit de refuser le Transport

Le Transporteur peut refuser de transporter le Passager et ses Bagages, ou de poursuivre du vol, pour des raisons de

sécurité, ou si, selon la légitime appréciation du Transporteur, cette mesure est nécessaire:

- a. parce que le comportement, l'âge ou l'état physique ou mental du Passager est tel, ou semble légitimement tel, que:
  - (i) une assistance spéciale, que le Transporteur n'est pas en mesure de fournir, est nécessaire;
  - (ii) il perturbe la tranquillité des autres Passagers ou se révèle totalement inconvenant à leur égard;
  - (iii) il présente un risque ou un danger pour le Passager lui-même, les autres Passagers, l'équipage ou les biens;
- b. parce que le Passager n'a pas observé les instructions légitimes fixées par le Transporteur afin d'assurer le Transport en toute sécurité, efficace et confortable pour tous les Passagers, ou afin d'être en mesure de satisfaire à ses obligations vis-à-vis des autres Passagers;
- c. parce que le Passager a tenu des propos ou présenté un comportement qui laisse(nt) à penser que la sécurité du Transport de ce Passager, des autres Passagers, de l'équipage ou la sécurité de l'appareil, pourrait être compromise. De tels propos et/ou comportement comprennent également des propos et/ou un comportement menaçant(s), abusif(s) ou injurieux envers le personnel au sol et/ou l'équipage;
- d. parce que le Passager a refusé de se soumettre, lui ou ses Bagages, à un contrôle de sécurité effectué par le Transporteur ou à un employé de l'aéroport ou des pouvoirs publics; comprenant, de manière non limitative, les contrôles tels que stipulés dans l'article VIII paragraphe 3 et l'article XIII, ou si le Passager a refusé de présenter une pièce d'identité;
- e. parce que le tarif applicable ou les frais, taxes ou redevances exigibles, n'ont pas été payés ou qu'un accord de crédit convenu entre le Transporteur et le Passager n'a pas été respecté;
- f. parce que les services de douane ou d'immigration ou tout autre service de l'aéroport ou instance gouvernementale a fait part oralement ou par écrit au Transporteur que le Passager n'était pas autorisé à voyager. Il en va de même si le Passager a reçu un avis de voyage négatif de la part des instances susmentionnées;
- g. sur base d'un jugement réfléchi du Transporteur en attestant la nécessité afin de répondre aux lois, aux dispositions ou aux instructions en vigueur d'un État ou d'un pays depuis lequel, vers lequel ou au-dessus duquel le vol s'effectue;
- h. parce que le Passager:
  - (i) ne semble pas être en possession des documents de voyage obligatoires;
  - (ii) a l'intention ou essaye d'entrer dans un pays pour lequel il ne possède pas d'autorisation valable;
  - (iii) a endommagé ses documents de voyage pendant le vol;
  - (iv) s'est vu interdire par le Transporteur toute copie et détention de copies des documents de voyage;
  - (v) ses documents de voyage sont périmés non valables;
  - (vi) ses documents de voyage semblent ou sont suspectés d'être frauduleux; ou
- i. parce que le Billet présenté par le Passager:
  - (i) semble ne pas être valable;
  - (ii) semble avoir été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme autre que le Transporteur ou un de ses Agents accrédités;
  - (iii) est indiqué comme perdu ou volé, ou suspecté d'être frauduleux ou acquis de manière suspecte et/ou illégitime;
  - (iv) semble être un Billet falsifié;
  - (v) contient des coupons de vol dont les modifications ne semblent pas avoir été apportées par le Transporteur ou l'un de ses Agents accrédités, ou qui sont détériorés; ou
- j. La personne qui présente le Billet ne peut pas prouver qu'elle est la personne dont le nom figure à la rubrique « NOM DU PASSAGER », auquel cas le Transporteur se réserve le droit de refuser un tel Billet.
- k. parce que le Passager a compromis la sécurité, l'ordre et/ou la discipline sur un vol précédent;
- l. parce que le Passager a déjà commis un ou plusieurs actes ou négligences décrit(e)s ci-dessus;
- m. parce que le Transporteur a préalablement informé le Passager par écrit qu'il ne serait plus transporté par le Transporteur.
- n. parce que le Passager semble être ou est en possession illégale de drogues.

## 2. Déchéance du droit à remboursement

Le Passager à qui le vol est refusé ou qui se voit expulsé pendant le voyage pour l'une des raisons évoquées dans le paragraphe 1 du présent article, n'a pas le droit à un remboursement.

## 3. Conditions médicales et enfants non accompagnés

L'acceptation au transport d'enfants non accompagnés, de passagers à mobilité réduite, de femmes enceintes, de personnes malades ou toute autre personne nécessitant une assistance particulière, est soumise à l'accord préalable du Transporteur. Le Transporteur se réserve le droit, sur base de certaines conditions, d'exiger un certificat médical. Pour de plus amples informations, référez-vous au site Web du Transporteur ([www.transavia.com](http://www.transavia.com)).

## **Article VIII. Bagages**

### 1. Objets non admis comme Bagages

- a. Le Passager n'a pas le droit de transporter dans ses Bagages:
  - (i) des objets, liquides ou autres substances (autres que des boissons alcoolisées et des articles médicaux non radioactifs ou de toilettes, sous forme ou non d'aérosol) qui peuvent présenter un risque pour la santé, la sécurité ou les biens à bord, tels que par exemple des explosifs, des gaz pressurisés, des matières corrosives, oxydantes ou radioactives, des aimants, des matières facilement inflammables, des substances toxiques, périssables ou irritantes et toute autre marchandise telle que spécifiée dans les Instructions Techniques pour la Sécurité du Transport Aérien des Marchandises Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et les Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) (plus d'informations sont disponibles auprès du Transporteur sur simple demande);
  - (ii) des objets, dont le Transport est interdit par les lois, règlements ou consignes en vigueur dans les États de départ ou de destination;
  - (iii) des objets dont le Transporteur estime qu'ils ne sont pas adaptés au Transport en raison de leur poids, leurs dimensions, leur forme, leur odeur ou leur nature;

- (iv) des animaux vivants, sauf conformément aux conditions stipulées au paragraphe 10 du présent article.
- b. Les armes, les couteaux, les armes blanches et les aérosols pouvant être utilisés comme arme d'attaque ou de défense, les armes à feu, les munitions et autres armes telles que des armes anciennes, des épées, les répliques d'armes et autres armes semblables, ne seront pas transportées, sauf si le Transport s'effectue en tant que marchandise ou Bagage enregistré et que le Transporteur a préalablement donné son accord.
- c. Conditions de Transport  
Si les objets mentionnés aux sous-paragraphes (a) et (b) étaient néanmoins transportés, le Transport serait soumis à des surtaxes, limitations de responsabilité et autres dispositions des présentes conditions de Transport en vigueur pour le Transport des Bagages.

## 2. Droit de refuser le Transport des Bagages

- a. A tout point d'embarquement, le Transporteur pourra refuser de transporter comme Bagages les objets mentionnés au paragraphe 1 du présent article et pourra refuser de poursuivre le Transport de Bagages s'il venait à découvrir qu'ils contenaient un de ces articles. Le Transporteur n'est pas tenu de garder les Bagages et/ou objets refusés. Si les Bagages et/ou objets étaient pris en dépôt autrement que comme Bagages enregistrés, le Transporteur ne sera aucunement tenu responsable de ces Bagages, sauf en cas de faute ou négligence de la part du Transporteur.
- b. Le Transporteur peut refuser d'accepter des Bagages s'ils ne sont pas soigneusement emballés ou placés dans des conteneurs inappropriés.
- c. Le Transporteur peut refuser de transporter des Bagages si le Passager n'a pas payé le montant indiqué sur la confirmation de réservation, ou le supplément correspondant au poids excédentaire des Bagages.

## 3. Droit d'inspection des Bagages

Le Transporteur est en droit de demander au Passager de se soumettre à une fouille, ainsi que d'autoriser l'inspection de ses Bagages, et/ou de se soumettre, lui et ses Bagages, à tout contrôle de type rayons X ou autre. Si ce Passager n'est pas disponible, le Transporteur peut inspecter ou faire inspecter ses Bagages en son absence, afin de vérifier si les Bagages contiennent ou non un des objets interdits tels que visés au paragraphe 1 du présent article. Le Transporteur est également autorisé à inspecter les Bagages dans le cadre de la détection de Bagages, pour des raisons de sécurité et s'assurer que les conditions relatives aux Bagages sont bien respectées. Si le Passager refuse de se conformer à une telle demande, le Transporteur est en droit de refuser de transporter le Passager et/ou ses Bagages. Le Transporteur ne saurait être tenu responsable des éventuels Dommages qui pourraient résulter d'un contrôle aux rayons X, sauf en cas de faute ou négligence de sa part.

## 4. Bagages enregistrés

- a. Au moment où les Bagages sont remis au Transporteur pour l'enregistrement, le Transporteur en prend la responsabilité. Le Transporteur délivrera ensuite une étiquette de Bagage pour chaque Bagage enregistré.
- b. Le Transporteur peut refuser d'accepter des Bagages en tant que Bagages enregistrés s'ils ne sont pas soigneusement emballés dans des conteneurs fermés ou autres malles appropriées qui garantissent la sécurité du Transport en cas d'acheminement normal. Le Transporteur n'est pas tenu de garder les Bagages et/ou objets refusés. Si les Bagages et/ou objets étaient pris en dépôt autrement que comme Bagages de soute, le Transporteur ne saurait aucunement être tenu responsable de ces Bagages.
- c. Le Passager ne transportera pas dans ses Bagages enregistrés: de denrées périssables ou objets fragiles, de l'argent, des clés, des bijoux, des appareils ou matériels électroniques et/ou de télécommunication, des métaux (précieux), du change, des documents commerciaux, des échantillons, des effets de commerce, des objets de valeur, des médicaments, des documents médicaux, des passeports et autres pièces d'identité, des ordinateurs, des appareils optiques ou des appareils photo, des objets d'art.
- d. Avant que le Bagage soit accepté, le Passager doit avoir inscrit son nom et ses coordonnées à l'extérieur du Bagage. En l'absence de cette formalité, le Transporteur se réserve le droit de refuser de transporter le Passager et son Bagage.
- e. Le Transporteur s'efforcera de transporter le Bagage enregistré dans le même avion que celui avec lequel voyage le Passager. Les Bagages enregistrés qui ne seraient pas transportés de la sorte seront remis dans les meilleurs délais au Passager, sauf si les lois applicables et/ou les autorités douanières ou aériennes exigent que le Passager vienne rechercher ses Bagages auprès des autorités douanières.
- f. Le Transporteur ne saurait être tenu responsable des rayures, bosses et autres détériorations minimales des valises et Bagages, ni des Dommages causés aux poignées, roues et lanières ou autres pièces des valises et Bagages, ni des Dommages résultant de la détérioration du contenu du Bagage, sauf si le Transporteur était responsable de ce Dommage par faute ou négligence.

## 5. Quantité maximale de bagages

- a. La quantité maximale de bagages est indiquée sur votre Billet et/ou sur la confirmation de réservation et doit être respectée en tout temps. Plus d'informations sont disponibles sur le site Internet ([www.transavia.com](http://www.transavia.com)) ou en appelant le centre d'appels de votre agent de voyage.
- b. Le transport d'équipements spéciaux tels que les vélos, planches de surf, chaises roulantes et animaux domestiques peut être limité. Un tarif spécial s'applique. Plus d'informations sont disponibles sur le site Internet ([www.transavia.com](http://www.transavia.com)) ou en appelant le centre d'appel de votre agent de voyage.

## 6. Déclaration de valeur et supplément tarifaire

- a. Les Bagages enregistrés seront considérés comme acceptés sans déclaration de valeur. En remplissant une « Déclaration spéciale d'intérêt », le Passager peut toutefois déclarer une valeur pour le Bagage enregistré supérieure aux limites de responsabilités applicables en matière de perte, de détérioration ou de retard. Le Transporteur facturera à cet effet les frais applicables à une telle déclaration. Ces frais sont basés sur un tarif qui est déterminé par les frais d'assurance et de Transport supplémentaires pour les Bagages concernés, frais supérieurs aux frais afférents aux Bagages dont la valeur estimée est inférieure ou égale au montant de la limite de responsabilité. Ce tarif est fourni sur demande du Passager.
- b. Le Transporteur peut refuser toute déclaration spéciale d'intérêt si le Passager ne satisfait pas aux exigences de délai, fixé par le Transporteur, dans lequel une telle déclaration doit être faite. Le Transporteur dispose également de la possibilité de fixer un seuil maximal à la valeur mentionnée dans la déclaration. Le Transporteur se réserve le droit, en cas de Dommage, d'exiger une preuve que la valeur déclarée par le

Passager au moment de la livraison correspond à la valeur réelle.

#### 7. Bagages non enregistrés

- a. Les Bagages que le Passager emporte en cabine doivent pouvoir être placés sous le siège précédant celui du Passager ou dans un espace de rangement fermé disponible pour le Passager. Les Bagages enregistrés doivent également satisfaire à d'autres conditions stipulées par le Transporteur. Toutes les indications et instructions données par le Transporteur concernant les Bagages emportés en cabine par le Passager, doivent être rigoureusement suivies par le Passager. Le Transporteur se réserve le droit de refuser l'accès de certains Bagages en cabine, et de les considérer par la suite comme des Bagages enregistrés.
- b. Les Bagages et les objets ne pouvant pas être transportés dans la soute selon l'avis du Passager (comme des instruments de musique fragiles) et ne satisfaisant pas aux exigences mentionnées dans le paragraphe (a) (notamment relatives à la dimension et au poids), ne peuvent être acceptés en cabine que si le Passager en averti au préalable le Transporteur et que ce dernier a donné son autorisation. Le Transport de tels objets peut être soumis à un supplément tarifaire.
- c. Les instruments de musique sont en principe transportés dans la soute. Seuls les instruments de musique qui satisfont aux dimensions d'un Bagage à main pourront être transportés en cabine. Il n'est pas possible de réserver un siège supplémentaire pour le Transport d'un instrument de musique.
- d. De plus amples informations sur les dimensions et le poids exacts des Bagages non enregistrés sont disponibles sur le site Web ([www.transavia.com](http://www.transavia.com)) et par le biais du centre d'appels du Transporteur.

#### 8. Retrait et livraison des Bagages

- a. Le Passager doit soumettre en personne au Transporteur les Bagages qu'il souhaite transporter comme Bagage enregistré.
- b. Le Passager est lui-même responsable du retrait de ses Bagages dès qu'ils sont mis à sa disposition à son Lieu de destination. Si le Passager ne retire pas ses Bagages dans un délai raisonnable, le Transporteur sera en droit de lui facturer des frais de garde. Si un Passager ne vient pas prendre possession de son Bagage dans un délai de trois mois, le Transporteur se réserve le droit de s'en débarrasser, sans que le Passager ne puisse lui attribuer une quelconque responsabilité. En fonction des dispositions du droit local, les Bagages abandonnés peuvent être remis aux autorités compétentes.
- c. Seul le porteur de l'Étiquette d'identification des Bagages, délivrée au moment de l'enregistrement des Bagages, est habilité à retirer le Bagage.
- d. La réception des Bagages par le porteur de l'Étiquette d'identification des Bagages, en l'absence de réclamation de sa part au moment de la livraison, constitue en principe la preuve que les Bagages sont en bon état et ont été livrés en conformité avec le contrat de Transport.

#### 9. Animaux

- a. Le Transport de chiens, de chats et autres animaux domestiques est soumis à l'approbation préalable expresse du Transporteur. Pour obtenir cette autorisation, il est impératif que l'animal soit confié dans une cage jugée adéquate par le Transporteur et muni des certificats sanitaires et vaccinations en vigueur, de permis d'entrée et de sortie et autres documents exigés par le pays de destination. L'animal doit avoir bénéficié de tous les vaccins nécessaires au voyage et au Lieu de destination. Le Transporteur se réserve le droit de soumettre ce Transport à une réglementation particulière et de limiter le nombre d'animaux transportés pendant un vol.
- b. Les animaux dressés pour assister et accompagner des fonctionnaires de police ou autres, des équipes de sauvetage et des Passagers à mobilité réduite, seront transportés avec leur caisse et leur nourriture sans supplément tarifaire et en sus de la franchise de Bagage autorisée.
- c. Le Transport d'animaux ne sera autorisé qu'à la condition que le Passager prenne l'entière responsabilité de l'animal transporté et de la présence des certificats et permis d'entrée et de sortie nécessaires. Le Transporteur ne saurait aucunement être tenu responsable des blessures, pertes, retards, maladies ou mort d'un animal s'il n'est pas autorisé dans un pays, un état ou une région, sauf si le Transporteur a commis une faute ou une négligence. Les Passagers voyageant avec ce type d'animaux, sont tenus d'assumer toutes les conséquences et tous les frais des Dommages éventuels causés au Transporteur à la suite d'une telle situation.  
Le Transporteur est habilité, en toutes circonstances, à ajouter, de son propre chef, des conditions complémentaires au Transport d'animaux.

#### **Article IX. Horaires, remplacement, retard et annulation de vols**

1. Sauf s'il était question d'une faute ou d'une négligence volontaire de sa part, le Transporteur ne saurait être tenu responsable des erreurs ou omissions dans les horaires ou toute autre publication, ni des avis erronés des employés, des Agents ou des représentants du Transporteur ou de l'aéroport, concernant la date, l'heure de départ ou d'arrivée ou la réalisation d'un vol. Les heures de départ et d'arrivée communiquées ne le sont qu'à titre informatif pour le Passager et n'impliquent aucun droit subséquent.
2. Le plan de vol applicable correspond au plan de vol valable le jour du départ. Le plan de vol peut être modifié après délivrance du Billet. Dans ce cas, les Passagers en seront informés au moyen des coordonnées communiquées lors de la réservation. Il est de la responsabilité du Passager de communiquer au Transporteur des coordonnées où il sera joignable en cas de modifications dans le(s) plan(s) de vol. Toutefois, les Passagers se doivent de contrôler auprès du Transporteur, préalablement à la date de départ prévu, si le plan de vol, tel que mentionné sur le Billet, n'a pas été modifié. En cas de changement de plan de vol ne convenant pas à un Passager, celui-ci peut en réclamer un remboursement, tel que mentionné dans l'article X, paragraphe 2.
3. Le Transporteur est habilité à faire effectuer un vol par un autre Transporteur et/ou avec un autre avion et/ou moyen de Transport.
4. Pour les Passagers qui décollent d'un aéroport situé sur le territoire de l'un des pays de l'Union européenne, qui disposent d'un Billet valable pour un vol assuré par le Transporteur, et qui se sont présentés conformément aux dispositions relatives à l'heure limite d'enregistrement ou un autre horaire indiqué par le Transporteur, son Agent ou le Transporteur contractuel, ou si aucun horaire n'est indiqué, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ annoncée, les possibilités de recours suivantes sont en vigueur en cas d'annulation ou de retard:

##### **A. Annulation**

En cas d'annulation d'un vol assuré par le Transporteur, celui-ci offrira au Passager:

- (i) le choix entre:
- a. le remboursement du prix qui a déjà été payé pour la partie du Billet non utilisée et également pour la ou les parties déjà utilisées si le vol est devenu inutile par rapport au plan de voyage initial du Passager, ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers le Lieu de départ initial figurant sur le Billet, et ce dans les meilleurs délais;

ou

- b. un autre vol vers la destination finale du Passager telle qu'elle est mentionnée sur le Billet, dans des conditions de Transport comparables et dans les meilleurs délais ou, en fonction des souhaits du Passager, à une date ultérieure, sous réserve de la disponibilité des sièges.

et

(ii)

- des repas et boissons en rapport légitime avec le délai d'attente et la distance de vol, à moins que la livraison de ces services n'entraîne un retard supplémentaire;
- deux communications téléphoniques ou, si le service est disponible, la possibilité d'envoyer deux messages par télex, par fax ou par email;
- dans le cas d'un placement dans les meilleurs délais sur un autre vol vers la destination finale du Passager telle qu'indiquée sur le Billet, si une ou plusieurs nuits d'hôtel sont nécessaires ou si un séjour d'une ou plusieurs nuits se révèle nécessaire en plus du séjour initialement envisagé par le Passager concerné, un hébergement à l'hôtel durant la période comprise entre le premier vol proposé par le Transporteur (autrement dit, le premier vol qui dispose d'une place attribuable au Passager) et l'heure de départ initialement annoncée, ainsi que la navette entre l'aéroport et l'hôtel seront pris en charge;
- le Transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement susmentionné.

et

(iii)

- une indemnisation conforme à la grille suivante:

pour	en euros ou équivalent dans la monnaie du pays	si l'heure programmée d'arrivée du vol alternatif dévie de l'heure programmée d'arrivée du vol annulé de:
les vols de 1500 km ou moins	125	2 heures ou moins
	250	Plus de 2 heures
les vols au sein de l'UE de plus de 1500 km et tous les autres vols entre 1500 km et 3500 km	200	3 heures ou moins
	400	Plus de 3 heures
les vols qui ne rentrent pas dans les catégories susmentionnées	300	4 heures ou moins
	600	Plus de 4 heures
<i>1 kilomètre (km) = 0,62 mile</i>		

sauf si le Passager a été informé de l'annulation:

- a. au minimum deux semaines avant l'heure de départ prévue; ou
- b. moins de deux semaines avant l'heure de départ prévue mais au plus tard 7 Jours avant celle-ci, et dans la mesure où un autre vol disponible a été proposé au Passager – vol dont le décollage est prévu moins de deux heures avant l'heure de départ initialement choisie et qui devrait atteindre sa destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée initialement choisie; ou
- c. moins de 7 Jours avant l'heure de départ initialement prévue, et si un autre vol disponible a été proposé au Passager – vol dont le décollage est prévu moins d'une heure avant l'heure de départ initialement choisie et qui devrait atteindre sa destination finale moins de deux heures après l'heure d'arrivée initialement choisie; ou
- d. si l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'ont pas pu être évitées même si le Transporteur a pris toutes les mesures raisonnables.

#### **B. Retard prolongé**

Dans le cas d'un retard d'un vol effectué par le Transporteur par rapport à l'heure de départ prévue:

- a. de deux heures ou plus pour les vols de 1500 kilomètres ou moins; ou
- b. de trois heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 km à 3500 km; ou
- c. de quatre heures ou plus pour tous les vols qui ne relèvent pas du paragraphe 4 (a) ou (b) de cet article;

le Transporteur offrira à ses Passagers:

(i)

- des repas et boissons en rapport légitime avec le délai d'attente et la distance de vol, ainsi que deux communications téléphoniques ou, si le service est disponible, la possibilité d'envoyer deux messages par télex, par fax ou par email;
- ainsi qu'un hébergement à l'hôtel pour la période comprise entre l'heure de départ initialement annoncée et l'heure de départ modifiée, plus la navette entre l'aéroport et l'hôtel, lorsqu'une ou plusieurs nuits sont nécessaires ou lorsqu'un séjour d'une ou plusieurs nuits en sus du séjour initialement envisagé par le Passager est nécessaire; et
- le Transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement susmentionné.

et

(ii)

lorsque le retard est d'au moins cinq heures, remboursement sur demande du Passager du prix déjà payé pour la partie du Billet non utilisée et également pour la ou les parties du voyage déjà effectuée(s) si elles sont devenues inutiles par rapport au projet de voyage initial, ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers le Lieu de départ initial dans les meilleurs délais.

5. L'indemnisation et/ou le remboursement mentionné(s) au paragraphe 4 (A) (i), 4 (A) (iii) et 4 (B) (ii) sera (seront) payé(s) en espèces, par virement bancaire électronique, virement bancaire de banque à banque ou chèque bancaire, à la convenance du Transporteur.

6. En cas d'annulation ou de retard concernant des Passagers qui décollent d'un aéroport situé hors de l'Union européenne, les paragraphes 4 à 5 qui précèdent sont également applicables, sauf si ces Passagers ont déjà reçu des dédommagements, remboursements ou toute forme d'assistance dans ce pays tiers.
7. Si pour des raisons de sécurité ou de Force majeure, l'avion doit être transféré vers un endroit aussi proche que possible de l'endroit mentionné sur le Billet, tandis que la poursuite du vol n'est pas prévue dans un délai raisonnable, le vol sera considéré comme effectué et le prix du Billet justifié.

## **Article X. Remboursement**

### 1. Généralités

Si, à la demande du Passager ou à l'initiative du Transporteur lui-même, le Transport n'est pas effectué conformément au contrat de Transport, le Transporteur, sauf indication contraire donnée par le Transporteur, remboursera le Billet ou la partie de Billet non utilisé(e) conformément aux paragraphes suivants du présent article et aux conditions tarifaires en vigueur.

- a. Sauf dispositions contraires contenues dans le présent paragraphe, le Transporteur est habilité à effectuer le remboursement soit à la personne dont le nom figure sur le Billet, soit à la personne qui a payé le Billet. Le Transporteur se réserve toutefois à tout moment le droit de rembourser uniquement la personne qui a initialement payé le Billet.
- b. Si un Billet a été payé par une autre personne que le Passager dont le nom figure sur ledit Billet et si le Transporteur a indiqué sur le Billet que le remboursement était soumis à restrictions, le Transporteur remboursera uniquement la personne qui a payé le Billet ou toute personne que celle-ci désignera.
- c. Le remboursement effectué à une personne, au sens des alinéas (a) ou (b) du présent paragraphe, sera considéré comme un remboursement valide. Le Transporteur sera alors déchargé de toute responsabilité d'effectuer le remboursement du même Billet à quelqu'un d'autre que cette personne.
- d. Le Transporteur se réserve le droit d'exiger des Passagers réclamant un remboursement des preuves supplémentaires attestant de leur droit à le faire.

### 2. Remboursement involontaire

Si, conformément à l'article IX précédent, le Transporteur:

- annule un vol;
- n'exploite pas un vol dans les limites légitimes de l'horaire prévu;
- ne s'arrête pas au Lieu de destination;
- n'est pas en mesure d'offrir la place déjà préalablement confirmée; le montant du remboursement équivaudra aux montants suivants:
  - a. si le Billet est entièrement inutilisé, à un montant équivalent au tarif payé;
  - b. si une partie du Billet a été utilisée, le tarif correspondant à la ou les partie(s) du voyage non effectuée(s).

### 3. Remboursement volontaire

Si le Passager, pour des raisons autres que celles mentionnées au paragraphe 2 du présent article, renonce au Transport (totalement ou partiellement), les frais administratifs et d'annulation applicables conformément aux conditions tarifaires seront pris en compte.

### 4. Droit de refuser le remboursement

- a. Toute demande de remboursement doit être introduite dans les deux ans suivant la date d'émission du Billet.
- b. Le Transporteur est en droit de refuser le remboursement d'un Billet qui lui a été présenté, à lui ou à toute autorité nationale, comme la preuve de l'intention d'un Passager de vouloir quitter le pays, sauf si ledit Passager est en mesure de justifier qu'il a l'autorisation de séjourner dans le pays ou qu'il quittera le pays par l'intermédiaire d'un autre Transporteur ou par un autre moyen de Transport.
- c. Pour les Passagers dont l'accès au Transport a été refusé en vertu de l'article VII, paragraphe 1.

### 5. Devise

Tous les remboursements seront soumis aux législations, prescriptions, réglementations et directives gouvernementales du pays dans lequel le Billet a été initialement acheté et du pays dans lequel s'effectue le remboursement. Les remboursements seront donc normalement effectués dans la devise dans laquelle le Billet a été acheté, mais pourront également être effectués dans une autre devise.

### 6. Qui effectue le remboursement

Pour les Billets émis par le Transporteur, le remboursement est exclusivement effectué par le Transporteur.

## **Article XI. Comportement à bord de l'avion**

### 1.

- a. Si l'état et/ou le comportement d'un Passager à bord de l'avion met en danger ou menace de mettre en danger une ou plusieurs personnes, ou l'avion lui-même, si un Passager empêche l'équipage de remplir sa tâche, ne se conforme pas aux consignes de l'équipage visant à assurer la sécurité du vol ou le Transport sûr, efficace et confortable des Passagers, ou se comporte de telle manière qu'il incommode les autres Passagers au point qu'ils puissent légitimement se plaindre de lui, le Transporteur est alors en droit de prendre toutes mesures qu'il jugera nécessaires, y compris par la contrainte, pour mettre un terme aux agissements du Passager.
- b. Le commandant de bord est habilité à prendre toutes les mesures qui s'imposent pour garantir la sécurité du vol. Le commandant de bord est également habilité à prendre toutes mesures légitimes, y compris celles visant à restreindre la liberté du Passager, pour assurer l'ordre et la discipline à bord et pour lui permettre de remettre aux autorités toute personne qui aura perturbé le bon déroulement du vol ou mis en danger sa sécurité. Le Passager est tenu de se conformer aux indications données par ou au nom du commandant de bord. Le commandant de bord est en droit de déposer plainte pour infraction, y compris pour non-observation des indications données par ou au nom de celui-ci.

2. Pour des raisons de sécurité, le Transporteur peut limiter ou interdire l'utilisation à bord d'équipements électroniques, y compris les téléphones mobiles, les ordinateurs portables, les enregistreurs, les postes de radio portatifs, les lecteurs de CD, les jeux électroniques, les jouets téléguidés, les radars, les talkies-walkies et autres appareils fonctionnant avec une antenne. Les appareils auditifs et les stimulateurs cardiaques sont autorisés.
3. La consommation de boissons alcoolisées que le Passager a lui-même emportées à bord, est interdite. Le Transporteur est en droit de limiter ou d'interdire la consommation d'alcool à un Passager à bord de l'appareil.
4. Il est interdit d'emporter et/ou de consommer toute forme de drogue. En cas de violation de cette interdiction, le commandant de bord pourra déposer plainte auprès des autorités compétentes.
5. Il est interdit de fumer à bord (y compris la consommation de cigarettes électroniques ou de toute autre forme de cigarettes artificielles). La violation de cette interdiction est un acte punissable, à la suite de laquelle le Transporteur peut déposer plainte auprès des autorités compétentes.
6. Le Transporteur a le droit de refuser de transporter tout Passager qui ne se soumet pas aux consignes énoncées dans le présent article. Le Passager sera rendu responsable à l'égard du Transporteur de tous les Dommages subis par le Transporteur, y compris des éventuelles plaintes déposées contre lui par des tiers, qui résulteraient du non-respect des consignes énoncées dans le présent article. Le Transporteur et l'équipage ne sauraient aucunement être tenus responsables des éventuels Dommages subis par le Passager qui résulteraient de l'application des règles visées par cet article.
7. Dans l'éventualité où le Transporteur, à la suite du comportement d'un Passager, devait se diriger vers un Lieu de destination non planifié, le Passager est redevable envers le Transporteur de tous les coûts inhérents au changement de plan de vol et de tous les Dommages résultants de cette situation.

#### **Article XII. Prestations supplémentaires fournies par le Transporteur**

1. Si, lorsque le contrat de Transport est conclu, le Transporteur consent à fournir des prestations supplémentaires (autres que le Transport par l'air), il ne sera responsable de ces prestations à l'égard du Passager que dans la mesure où il aura fait preuve de négligence dans l'organisation de ces services.
2. Le Transporteur n'entretient, n'exploite ou ne fournit habituellement aucun service de Transport entre les aéroports ou entre les aéroports et le centre-ville. Le Transporteur n'est pas responsable des services de Transport effectués par des tiers. Si le Transporteur entretient et exploite lui-même des services de Transport terrestres pour ses Passagers, les présentes conditions de Transport s'appliqueront alors à ces services, mais des régimes de responsabilité différents peuvent s'appliquer à ces transports de surface. L'utilisation de services fournis par le Transporteur lui-même sera soumise pour les Passagers aux suppléments tarifaires en vigueur.
3. Services proposés à bord  
L'assortiment de repas et de boissons à bord est proposé moyennant paiement. Il se composera de sandwiches, en-cas et différentes boissons alcoolisées ou non. Il n'est pas possible de commander des repas spéciaux par avance. Seule la consommation de boissons alcoolisées achetées à bord de l'appareil est autorisée. Le Transporteur mettra tout en œuvre pour fournir les services en vigueur à bord en matière de boissons, d'alimentation, de films, etc. Le Transporteur décline toutefois toute responsabilité dans l'éventualité où les opérations de vol ou la sécurité empêcheraient la livraison de ces services, même si ceux-ci ont été confirmés au moment de la réservation.

#### **Article XIII. Formalités administratives**

1. Généralités  
Le Passager a la responsabilité et l'obligation légale d'avoir en sa possession tous les documents (de voyage), visas et autorisations nécessaires et de respecter toutes les dispositions légales (lois, directives, ordonnances, requêtes et consignes) en vigueur dans les pays de départ, d'arrivée et de transit, ainsi que toutes les instructions du Transporteur visant à leur application. Le Transporteur décline toute responsabilité pour les conséquences résultant du non-respect des obligations susmentionnées par le Passager. Aucun droit ne peut être invoqué suite à l'aide éventuelle reçue par ou au nom du Transporteur, en vue de l'obtention des informations fournies.
2. Documents de voyage
  - a. Sur demande, le Passager présentera au Transporteur ou à ses employés, Agents ou représentants, des documents tels que le passeport, carte d'identité, et tous les documents d'entrée et de sortie, déclarations médicales et autres documents exigés par les dispositions légales (lois, directives, ordonnances, requêtes et consignes) en vigueur dans les pays concernés. Le Passager autorisera également le Transporteur à faire des copies de ces documents ou à collecter de toute autre manière les informations contenues dans les documents concernés. Le Transporteur se réserve le droit de refuser le Transport à tout Passager qui ne se conforme pas aux dispositions légales (lois, directives, ordonnances, requêtes et consignes) en vigueur et dont les documents n'apparaissent pas en règle, ou dont le Transporteur doute de la validité, et qui n'accorde pas au Transporteur le droit de faire des copies de ses documents ou de collecter de toute autre manière les informations contenues dans les documents concernés.
  - b. Le Transporteur décline toute responsabilité pour les conséquences résultant du non-respect des obligations mentionnées dans le paragraphe (a) par le Passager.
3. Refus d'entrée  
Dans l'éventualité où un Passager se verrait refuser l'entrée dans un pays, le Passager a l'obligation de payer

tous les frais ou amendes qui seraient imputés au Transporteur par les autorités locales compétentes. De plus, le Passager doit également payer le tarif en vigueur si le Transporteur, sur ordre des autorités compétentes, doit ramener le Passager vers sa destination de départ, ou toute autre destination. Le tarif payé au Transporteur pour le Transport vers le pays où l'entrée a été refusée ou à partir duquel l'expulsion a lieu, n'est pas remboursé par le Transporteur.

**4. Responsabilité du Passager pour les amendes, frais de détention et autres frais**

Si le Transporteur est tenu de payer une amende ou une caution, ou d'engager des dépenses parce que le Passager ne s'est pas conformé aux dispositions légales (lois, directives, ordonnances, requêtes et consignes) en vigueur dans les pays concernés ou parce que le Passager n'a pas présenté les documents exigés, le Passager devra rembourser le Transporteur des sommes payées et des frais engagés en conséquence par ce dernier. Afin de pouvoir recouvrer ce montant, le Transporteur est en droit d'utiliser les sommes qui lui ont été payées pour la partie du voyage non utilisée, ou toute autre somme appartenant au Passager dont dispose le Transporteur, ou de refuser le Transport si le Passager ne rembourse pas les sommes payées et les frais engagés par le Transporteur. Sur demande, le Transporteur fournira aux Passagers l'aide ou les informations nécessaires concernant les lois, directives, ordonnances, requêtes et consignes de voyage qui pourraient donner lieu aux paiements susmentionnés, mais ne saurait toutefois être tenu responsable de cette aide ou de ces informations fournies aux Passagers.

**5. Contrôles douaniers**

- a. Si nécessaire, le Passager sera présent lors de l'inspection de ses Bagages – retardés et/ou non retardés – par la douane ou toute autre autorité gouvernementale et fournira toute la coopération souhaitée. Le Transporteur ne sera pas tenu responsable envers le Passager pour tout Dommage ou perte résultant du non-respect par le Passager de la présente disposition.
- b. Si le Transporteur subit des Dommages résultant d'une manipulation, d'un manquement, d'une négligence ou du non-respect des exigences décrites dans le paragraphe précédent par le Passager, ou que celui-ci a empêché le Transporteur de soumettre ses Bagages à l'inspection d'usage, le Passager a l'obligation de dédommager le Transporteur.

**6. Contrôles de sécurité**

Les Passagers doivent se soumettre aux contrôles de sécurité des autorités nationales et instances aéroportuaires, au même titre qu'aux contrôles effectués par le Transporteur. Le Transporteur ne peut voir sa responsabilité engagée pour avoir refusé de transporter un Passager, si ce refus est basé sur l'intime conviction que la loi, la réglementation du gouvernement et/ou les exigences applicables le nécessitaient.

**Article XIV. Responsabilité**

**1. Généralités**

- a. Le Transport régi par les présentes Conditions générales de transport est soumis aux règles et restrictions en matière de responsabilité, telles que définies dans la Convention, même dans le cas d'un Transport international non soumis aux règles de la Convention.
- b. La responsabilité du Transporteur n'excédera en aucune façon le montant du Dommage prouvé. Le Transporteur ne saurait être tenu responsable des Dommages indirects, subsidiaires ou consécutifs. Tout Dommage, quelle qu'en soit l'origine, sera soumis aux dispositions de la convention sauf pour certains points où les Conditions générales de transport stipulent qu'il en va autrement.
- c. Si le Transporteur établit que le Dommage résulte pour tout ou partie d'une négligence, d'une omission ou d'un comportement fautif de la part du Passager qui réclame le remboursement ou de la personne à qui ces droits sont empruntés, le Transporteur se verra alors entièrement ou partiellement déchargé de sa responsabilité envers la partie demanderesse, et ce pour autant que cette négligence, omission ou autre comportement fautif ait causé tout ou partie de ce Dommage. La présente disposition est applicable sur toutes les dispositions de responsabilité reprises par ces conditions, y compris l'article XIV, paragraphe 2 (a).
- d. En tenant compte des dispositions du présent article, le Transporteur est uniquement responsable des Dommages survenant sur ses propres vols. Un Transporteur qui émet un Billet ou enregistre un Bagage pour les vols d'un autre Transporteur n'agit qu'en tant qu'Agent de cet autre Transporteur.
- e. Le Transporteur n'est pas responsable des Dommages résultant du respect par le Transporteur des lois ou directives gouvernementales, mandats ou requêtes, ni du non-respect de ces règles par le Passager.
- f. Toute exclusion ou limitation de responsabilité du Transporteur sera également applicable et bénéficiera aux Agents, préposés et représentants du Transporteur et à chaque propriétaire/locataire de l'avion. Le montant total du Dommage qui peut être remboursé par le Transporteur et par ses Agents, préposés et représentants, n'excédera pas le montant des limites de responsabilité du Transporteur.
- g. Sauf autre disposition expresse, aucune disposition énoncée dans les présentes Conditions générales de transport n'implique une renonciation à une quelconque exclusion ou limitation de responsabilité du Transporteur en vertu de la convention ou de la législation en vigueur.

**2. Préjudice corporel ou décès**

- a. Le Transporteur est responsable des Dommages prouvés en cas de décès ou de préjudice corporel subi par un Passager, à condition toutefois que l'accident qui a provoqué le décès ou le préjudice corporel, ait eu lieu à bord de l'avion ou pendant l'embarquement ou le débarquement, tel que décrit dans la convention de Montréal;
- b. Dans le cas d'une responsabilité telle que visée à l'article XIV, paragraphe 2 (a), le Transporteur n'exclura, ni ne limitera, sa responsabilité pour les Dommages d'un montant inférieur à 113 100 DTS par Passager. Le Transporteur reste toutefois habilité à invoquer l'article XIV, paragraphe 1 (c). Le Transporteur ne sera pas responsable des Dommages en cas de décès ou de préjudice corporel excédant 113 100 DTS par Passager, si le Transporteur apporte la preuve que:
  1. le Dommage concerné n'est pas dû à une négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable de la part du Transporteur, de ses préposés ou de ses Agents; ou
  2. le Dommage concerné est uniquement dû à une négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable d'un tiers.

- c. Si l'âge ou l'état corporel ou psychique d'un Passager transporté est tel qu'il constitue une menace ou un risque pour celui-ci, le Transporteur ne sera pas responsable de sa maladie, blessure ou décès, ni de l'aggravation de la maladie ou de la blessure concernée, si le Dommage est dû à cet état ou à son aggravation.
  - d. En matière de réclamation telle que visée au paragraphe (a), le Transporteur versera, au plus tard 15 Jours après identification des ayants droit à l'indemnisation, une avance qui doit permettre de faire face aux besoins financiers immédiats, et ce en proportion du préjudice matériel subi.
  - e. Sous réserve des dispositions de l'article XIV, paragraphe 2 (d), cette avance versée à l'ayant droit en cas de décès ne sera pas inférieure à l'équivalent en EUROS de 16 000 DTS par Passager.
  - f. Une avance ne peut aucunement être considérée comme une reconnaissance de responsabilité et pourra être déduite des sommes ultérieures payées en raison de la responsabilité du Transporteur. Une réclamation est toutefois possible en vertu de l'article l'article XIV, paragraphe 1 (c); ou lorsque l'avance a été réglée de manière illégitime à la suite d'un acte illicite commis par le Passager concerné, ou auquel il aurait contribué; ou s'il n'est pas la personne habilitée à être indemnisée.
  - g. Le Transporteur se réserve tout droit de recours ou de subrogation à l'égard de tiers.
- 3. Dommage aux Bagages**
- a. La responsabilité du Transporteur pour les destructions, pertes ou dégradations des Bagages enregistrés et non enregistrés est limitée à 1 131 DTS par Passager, et ce conformément aux dispositions de la Convention.
  - b. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas:
    - (i) s'il est prouvé que le Dommage résulte d'un acte ou d'une négligence de la part du Transporteur, de ses préposés ou Agents, commis dans l'intention de provoquer un Dommage, ou avec imprudence, et en sachant qu'un Dommage en résulterait probablement, et s'il est prouvé, dans le cas de tels agissements ou négligence, que le préposé ou l'Agent du Transporteur agissait dans le cadre de leurs fonctions, et/ou
    - (ii) si, au moment de la remise des Bagages de soute au Transporteur, le Passager a fait une Déclaration spéciale d'intérêt et payé – si nécessaire – un supplément tarifaire, conformément aux dispositions de l'article VIII, paragraphe 7. Dans ce cas, la responsabilité du Transporteur sera limitée à la valeur déclarée, sauf si le Transporteur prouve que cette valeur déclarée est supérieure à la valeur réelle du Passager lors de la remise des Bagages.
  - c. Le Transporteur n'est pas responsable si le Dommage est dû à la nature, à la qualité ou au caractère périssable du Bagage ou à ses propres défauts.
  - d. Chaque Passager, dont les propres Bagages causent des Dommages aux autres Passagers, à leurs Bagages ou aux biens du Transporteur, sera tenu d'indemniser le Transporteur de tous les frais, Dommages et pertes qui en résulteraient.
  - e. Le Transporteur ne peut en aucun cas être responsable pour toute perte ou tout endommagement de Bagages interdits au Transport.
  - f. Dans le cas de Dommages causés aux Bagages, le Passager doit immédiatement après son arrivée remplir le formulaire Property Irregularity Report (P.I.R.) ou tout autre formulaire comparable utilisé par le Transporteur afin de pouvoir déposer sa réclamation. Tous les Passagers qui revendiquent un Dommage doivent être mentionnés sur le formulaire. Dans le cas où ledit formulaire ne serait pas rempli immédiatement à l'arrivée, le Dommage serait alors considéré comme n'étant pas survenu durant le Transport, sauf si la preuve du contraire était apportée.
- 4. Dommage en cas de retard subi par les Passagers**
- a. La responsabilité du Transporteur au titre du Dommage causé par le retard du Transport de Passagers est limitée à 4 694 DTS par Passager.
  - b. La responsabilité du Transporteur au titre du Dommage causé par le retard du Transport de Bagages est limitée à 1 131 DTS par Passager. Cette limite est soumise aux dispositions de l'article XIV, paragraphe 3.
  - c. En dépit de ce qui est stipulé aux paragraphes 4 (a) et 4 (b), le Transporteur n'est pas responsable des Dommages causés du fait d'un retard s'il prouve qu'il a – lui, ses préposés et ses représentants – pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le Dommage ou qu'il lui était impossible de prendre de telles mesures.
  - d. Seul le dommage direct, prouvé et résultant directement d'un retard est réparable, à l'exclusion de tout Dommage indirect et de toute forme de Dommage autre que compensatoire. Le Passager devra établir l'existence du Dommage résultant directement du retard. Le transporteur n'est pas responsable du Dommage résultant du retard s'il prouve que lui, ses préposés ou ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de prendre de telles mesures.
- 5. Responsabilité en cas de non-respect du contrat de Transport**
- En dépit de ce qui est stipulé à l'article X, paragraphe 3, la responsabilité du Transporteur pour les Dommages consécutifs au non-respect du contrat de Transport et dont les causes sont imputables au Transporteur, est limitée au remboursement des dépenses légitimes du Passager pour les hébergements, repas, communications et transports terrestres en direction et en provenance de l'aéroport. Toute autre responsabilité est exclue, sauf en cas de faute ou de négligence volontaire de la part du Transporteur.

## **Article XV. Délais pour les réclamations et les actions en justice**

- 1.**
  - a. Concernant les Dommages causés aux Bagages (autres que des Dommages dus à des retards), une réclamation est uniquement déclarée recevable si la personne destinataire des Bagages a adressé une réclamation au Transporteur au plus tard dans les 7 Jours qui suivent la date à laquelle elle a récupéré les Bagages. Concernant les réclamations portant sur un retard subi par les Bagages enregistrés, une réclamation est uniquement déclarée recevable si la personne destinataire des Bagages a adressé une réclamation au Transporteur au plus tard dans les 21 Jours suivant la date à laquelle les Bagages ont été mis à sa disposition.

- b. Les réclamations doivent être adressées par écrit au Transporteur immédiatement après la découverte du Dommage ou du retard, et au plus tard au terme des délais fixés. Voir article XIV, paragraphe 3 (e) pour plus de détails.
2. Le Passager n'aura pas droit à une indemnisation si l'action en justice n'est pas engagée dans les deux ans à compter de la date d'arrivée au Lieu de destination, de la date à laquelle l'appareil aurait dû arriver ou de la date à laquelle le Transport a cessé.

**Article XVI. Modification et omission**

Aucun Agent (accrédité), préposé ou représentant du Transporteur n'est habilité à modifier, adapter ou omettre une quelconque disposition des présentes Conditions générales de transport.

**Article XVII. Transport en charter**

1. Le Transport en charter est effectué selon un contrat charter entre le Transporteur effectif (Transporteur) et le Transporteur contractuel (compagnie de charter, tour-opérateur et/ou voyageur) et est soumis aux dispositions du contrat charter.
2. Les Billets charter ne sont pas valables tant que le tarif charter, y compris les taxes éventuelles, les charges, suppléments, augmentations et autres, n'est pas payé par le Transporteur contractuel ou qu'il ne satisfait pas aux règles de paiement fixées par le Transporteur. Les Billets charter ne donnent lieu en principe à aucun remboursement et ne sont pas endossables. Tout remboursement au Passager s'effectue par le Transporteur contractuel.
3. Les Billets charter sont uniquement valables pour les dates indiquées sur le Billet. En fonction de la disponibilité des sièges, les dates de départ et d'arrivée pourront être modifiées sous réserve que le tarif en vigueur soit appliqué. Comme cela est indiqué sur le Billet, d'autres conditions peuvent être applicables.
4. Les Billets charter sont soumis à des conditions qui excluent et/ou limitent le droit des Passagers de faire des Réservations, de les modifier et de les annuler.
5. Les articles suivants des présentes Conditions générales de transport ne s'appliquent pas au Transport en charter:
- |               |  |
|---------------|--|
| article III   | paragraphe 1, paragraphe 2 et paragraphe 4;                  |
| article IV    | paragraphe 2;  |
| article V     | paragraphe 1 et paragraphe 2;                                |
| article IX    | paragraphe 2, paragraphe 4 A (i) (a) et paragraphe 4 B (ii); |
| article X;    |  |
| article XVIII | paragraphe 2 (a) (i).  |

**Article XVIII. Indemnisation en cas de refus d'embarquement**

1. Dans les situations où, conformément à la disposition européenne 261/2004, une obligation d'indemnisation s'applique en cas de refus d'embarquement, le Transporteur fera d'abord appel aux Passagers volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en échange d'une indemnisation dont ils conviendront avec le Transporteur. Le Transporteur tiendra en outre compte des intérêts des Passagers qui ont des raisons légitimes d'obtenir un accès prioritaire à bord, telles que les personnes mineures non accompagnées, les personnes à mobilité réduite et leurs accompagnateurs. Une notification écrite sera remise aux Passagers concernés, à leur demande, avec les règles en vigueur pour le remboursement et l'assistance à fournir.
2. Les Passagers qui décollent d'un aéroport situé sur le territoire d'un des pays de l'Union européenne, et qui se sont vu refuser l'accès à bord d'un vol du Transporteur, bénéficient des dispositions suivantes:
- a. Le Transporteur offrira au Passager qui, conformément au paragraphe 1, renonce volontairement à son droit d'embarquement, le choix entre:
- (i) Le remboursement du prix qui a déjà été payé pour le Billet non utilisé et également pour la ou les parties déjà utilisées si le vol est devenu inutile par rapport au plan de voyage initial du Passager, ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers le Lieu de départ initial figurant sur le Billet, et ce dans les meilleurs délais; ou:
  - (ii) Un autre vol vers la destination finale du Passager telle qu'elle est mentionnée sur le Billet, dans des conditions de Transport comparables et dans les meilleurs délais ou, en fonction des souhaits du Passager, à une date ultérieure, sous réserve de la disponibilité des sièges.
- b. Le Transporteur offrira à un Passager se voyant refuser involontairement son droit d'embarquement, les alternatives mentionnées au paragraphe (a) ainsi que, indépendamment de l'alternative finalement choisie par le Passager,
- (i) une indemnisation conforme à la grille suivante, immédiatement après que l'accès à bord a été refusé, et ce en considération des limitations telles que mentionnées dans les dispositions ci-après:
  - (ii)

<b>pour</b>	<b>en euros ou équivalent dans la monnaie du pays</b>	<b>si l'heure programmée d'arrivée du vol alternatif dévie de l'heure programmée d'arrivée du vol annulé de:</b>
les vols de 1500 km ou moins	125	2 heures ou moins
	250	Plus de 2 heures
les vols au sein de l'UE de plus de 1500 km et tous les autres vols entre 1500 km	200	3 heures ou moins
	400	Plus de 3 heures

et 3500 km		
les vols qui ne rentrent pas dans les catégories susmentionnées	300	4 heures ou moins
	600	Plus de 4 heures
1 kilomètre (km) = 0,62 mile		

- (iii) En outre, le Transporteur offrira: des repas et boissons en rapport légitime avec le délai d'attente et la distance de vol, ainsi que deux communications téléphoniques ou, si ce service est disponible, la possibilité d'envoyer deux messages par télex, par fax ou par email; et, dans le cas d'un placement dans les meilleurs délais sur un autre vol vers la destination finale du Passager telle qu'indiquée sur le Billet, si une ou plusieurs nuits d'hôtel sont nécessaires ou si un séjour d'une ou plusieurs nuits se révèle nécessaire en plus du séjour initialement envisagé par le Passager concerné, un hébergement à l'hôtel durant la période comprise entre le premier vol proposé par le Transporteur (autrement dit, le premier vol qui dispose d'une place attribuable au Passager) et l'heure de départ initialement annoncée, ainsi que la navette entre l'aéroport et l'hôtel;
3. L'indemnisation et/ou le remboursement tels qu'indiqués au paragraphe 2 seront payés en espèces, par virement bancaire électronique, virement bancaire de banque à banque ou chèque bancaire, à la convenance du Transporteur.
4. En cas d'un refus d'embarquement consécutif à un cas de force majeure, le Transporteur offrira:
- aux Passagers autres que les Passagers qui voyagent avec un Billet charter, les indemnités telles que mentionnées aux paragraphes 2 (a) (i) et 2 (b) (ii); et
  - aux Passagers qui voyagent avec un Billet charter, les indemnités telles que mentionnées au paragraphe 2 (b) (ii).
5. Dans le cas d'un refus d'embarquement visant des Passagers qui décollent d'un aéroport situé hors de l'Union européenne, les paragraphes 2 à 4 qui précèdent sont également applicables, sauf si ces Passagers ont déjà reçu des dédommagements, remboursements ou toute forme d'assistance dans ce pays tiers.
6. Le Transporteur ne versera aucune indemnité en cas de refus d'embarquement si:
- le Transport est refusé parce qu'une autorité gouvernementale a réquisitionné tout ou partie des sièges de l'avion;
  - le Passager a refusé de se soumettre à un contrôle de sécurité ou de suivre les instructions légitimes fournies par ou au nom du Transporteur;
  - d'autres circonstances donnent le droit au Transporteur de refuser de transporter un Passager en vertu du droit en vigueur ou des Conditions générales de transport;
  - le Passager voyage à titre gratuit ou moyennant une réduction tarifaire qui n'est pas disponible pour le grand public;
  - le Passager dispose d'un Billet enregistré comme présumé volé, perdu, frauduleux ou autre(s);
  - le Passager ne s'est pas présenté à temps à la porte d'embarquement.
7. Le fait d'accepter volontairement une indemnité décharge le Transporteur de toute autre responsabilité en matière de refus d'embarquement (refus d'accès à bord). Si le Passager ne renonce pas volontairement à son siège, toute autre responsabilité en matière de refus d'embarquement sera alors limitée aux possibilités de recours offertes en vertu du droit en vigueur.

Sur demande, le Transporteur fournira aux Passagers des informations complémentaires relatives au refus d'embarquement.

**Adresse:**  
 TRANSAVIA AIRLINES S.A.S.  
 18, avenue Louis Blériot  
 91551 PARAY VIEILLE POSTE  
 RCS 492 791 306  
 Evry FRANCE  
 N° TVA FR34492791306