

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT RELATIVES AUX PASSAGERS ET AUX BAGAGES



## CATHAY PACIFIC

CATHAY PACIFIC AIRWAYS LIMITED

Cathay Pacific Airways Ltd  
8 rue de l'hôtel de ville  
92200 Neuilly-sur-Seine

Téléphone : 01 4143 7500  
E-mail : [customerservice\\_france@cathaypacific.com](mailto:customerservice_france@cathaypacific.com)  
Immatriculation : 337 847 834 R.C.S Nanterre

Médiation Consommation  
AME CONSO  
197 boulevard Saint-Germain  
75007 PARIS

Téléphone : 09 5301 0269  
<http://www.mediationconso-ame.com>

## TABLE DES MATIÈRES

ARTICLE	Page
ARTICLE 1 : DÉFINITION DES TERMES DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS .....	1
ARTICLE 2 : DOMAINE D'APPLICATION .....	3
ARTICLE 3 : BILLETS .....	4
ARTICLE 4 : ESCALES .....	7
ARTICLE 5 : PRIX, FRAIS DE SERVICE, TAXES ET CHARGES .....	7
ARTICLE 6 : RÉSERVATIONS .....	8
ARTICLE 7 : ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT .....	11
ARTICLE 8 : REFUS ET LIMITATION DE TRANSPORT .....	11
ARTICLE 9 : BAGAGES .....	14
ARTICLE 10 : HORAIRES, ANNULATION DE VOLS .....	19
ARTICLE 11 : REMBOURSEMENTS .....	20
ARTICLE 12 : COMPORTEMENT À BORD DE L'AVION .....	22
ARTICLE 13 : DISPOSITIONS POUR DES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES.....	23
ARTICLE 14 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES .....	23
ARTICLE 15 : TRANSPORTEURS SUCCESSIFS .....	24
ARTICLE 16 : RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES .....	24
ARTICLE 17 : DÉLAIS DE RIGUEUR EN CAS DE RÉCLAMATION OU D'ACTION EN JUSTICE ..	28
ARTICLE 18 : MODIFICATION ET RENONCIATION .....	29
ARTICLE 19 : AUTRES CONDITIONS .....	29
ARTICLE 20 : INTERPRÉTATION .....	30
ARTICLE 21 : MEDITATION DE LA CONSOMMATION .....	30

## ARTICLE 1 : DÉFINITION DES TERMES DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS

Il convient de noter que dans les présentes Conditions, les termes suivants auront la signification ci-dessous :

« Nous », « nos / notre » et « nous » désignent Cathay Pacific Airways Limited (ci-après « Cathay Pacific »).

« Vous », « vos / votre » et « vous-même » désignent toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou qui sera transportée dans un avion avec notre accord (Voir également la définition de « Passager »).

« CODE D'IDENTIFICATION DU TRANPORTEUR AÉRIEN » caractérise les deux caractères ou les trois lettres qui identifient les compagnies aériennes.

« TRANSPORTEUR » caractérise un transporteur aérien autre que nous-mêmes, dont le code d'identification apparaît sur votre Billet ou sur un Billet en conjonction.

« PASSAGER » désigne toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou qui sera transportée par avion conformément au Billet. (Voir également la définition des termes « vous », « votre / vos » et « vous-même »).

« AGENT ACCREDITÉ » est un agent de voyages que nous avons désigné pour assurer la vente de nos titres de transport aérien et, s'il y est autorisé, ceux d'autres transporteurs aériens.

« VOL AVEC CORRESPONDANCE » caractérise un vol ultérieur permettant un voyage avec correspondance sur le même billet, sur un autre billet ou sur un billet en conjonction.

« ESCALE » désigne un arrêt prévu au cours de votre voyage, à un endroit situé entre le lieu de départ et le lieu de destination.

« BILLET » désigne soit le document intitulé « Billet Passager et reçu Bagage » ou le Reçu-itinéraire du Billet Électronique délivré au Passager, dans chaque cas, émis par nous ou pour notre compte et qui comprend les Conditions du Contrat, les avis et les coupons.

« BILLET en CONJONCTION » désigne un billet émis à votre nom, conjointement avec un autre Billet et dont l'ensemble constitue un seul Contrat de Transport.

« BILLET ÉLECTRONIQUE » désigne le Reçu Itinéraire émis par nos soins ou en notre nom, les Coupons Électroniques et, le cas échéant, un document bon pour embarquement.

« RECU-ITINÉRAIRE » désigne un ou plusieurs documents que nous émettons à l'attention des Passagers qui voyagent avec un Billet Électronique. Celui-ci comporte le nom du Passager, des informations sur le vol et des Avis aux Passagers.

« RELEVÉ DE TRANSACTION » désigne un ou des documents émis aux Passagers achetant un Billet Électronique.

« COUPON » caractérise à la fois un Coupon de Vol papier et un Coupon Électronique, chacun d'entre eux permettant au Passager désigné de voyager sur le vol précisément mentionné.

« COUPON-PASSAGER » ou « RECU-PASSAGER » désigne la partie du Billet émise par nos soins ou en notre nom, qui porte cette dénomination et que vous devez conserver.

« COUPON ÉLECTRONIQUE » est un Coupon de Vol électronique ou tout autre document de valeur détenu dans notre base de données.

« COUPON DE VOL » désigne la partie du Billet qui porte la mention « valable pour le transport » (« good for passage »), ou dans le cas d'un Billet Électronique, le Coupon Électronique, qui indique les points spécifiques entre lesquels vous pouvez être transporté.

« BAGAGES » désignent vos biens personnels qui vous accompagnent dans le cadre de votre voyage. Sauf indications contraires, ce terme comprend aussi bien vos Bagages Enregistrés que vos Bagages Non Enregistrés.

« BAGAGES ENREGISTRÉS » désignent les Bagages dont nous avons la garde exclusive et pour lesquels nous avons émis un reçu de bagage.

« BAGAGES NON ENREGISTRÉS » désignent les Bagages autres que les Bagages Enregistrés, comprenant tous les articles emportés par vous en cabine.

« RECU BAGAGE » caractérise les parties de votre Billet qui portent sur le transport de vos Bagages Enregistrés.

« ÉTIQUETTE BAGAGE » est un document émis uniquement pour l'identification des Bagages Enregistrés.

« HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT » désigne l'heure spécifiée par la compagnie aérienne, à laquelle vous devez avoir rempli les formalités d'enregistrement et reçu votre Carte d'Accès à Bord.

« CONDITIONS DE TRANSPORT » désignent les présentes conditions de transport ou toutes conditions d'un autre transporteur, selon le cas.

« CONDITIONS DU CONTRAT » désignent les déclarations contenues dans, ou fournies avec votre Billet Électronique (Reçu d'itinéraire) qui comprennent par référence les présentes Conditions de Transport, et les Avis Passagers.

« TARIFS » désignent les tarifs, les redevances et/ou les conditions de transport connexes publiés par une compagnie aérienne qui sont ou qui ont été déposés auprès des autorités appropriées.

« DOMMAGE » désigne le décès ou la blessure d'un Passager, ou tout autre dommage corporel subi par un Passager, causé par un accident à bord de l'avion ou au cours de l'une des opérations d'embarquement ou de débarquement. Ce terme caractérise également tout dommage subi dans le cas de la destruction ou de la perte totale ou partielle des Bagages, ou de dommages subis aux Bagages, qui se produisent au cours du transport aérien. Ce terme couvre également les dommages occasionnés suite à un retard dans le transport aérien des Passagers ou des Bagages.

« JOURS » désignent les jours civils, notamment les sept jours de la semaine. En cas de notification, le décompte des jours débutera le lendemain de l'envoi et le jour où le Billet est émis ou le vol commencé, ne sera pas davantage pris en compte.

« FORCE MAJEURE » caractérise toutes circonstances inhabituelles et imprévisibles indépendantes de notre ou de votre volonté, si nous pouvons prouver avoir pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage ou qu'il nous était impossible de les prendre.

« NOS RÉGLEMENTATIONS » désignent les règles, autres que les présentes Conditions de Transport et de Tarifs, que nous avons publiées et qui sont en vigueur à la date de départ du vol, régissant le transport des Passagers et des Bagages.

« CONVENTION DE MONTRÉAL » est la Convention de Montréal pour l'unification de certaines règles relatives au Transport Aérien International, signée à Montréal le 28 mai 1999.

« TRANSPORTEUR SUCCESSIF » désigne un des transporteurs qui achemine le passager avec un billet d'avion ou un billet en conjonction et dont l'ensemble constitue une seule opération afin de déterminer l'application de la convention de Montréal.

« CONVENTION DE VARSOVIE » désigne celui des textes suivants qui est applicable :

La Convention pour l'Unification de certaines règles relatives au Transport Aérien International, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 ; ou

La Convention de Varsovie telle qu'amendée à La Hague le 28 septembre 1955 ; ou

La Convention de Varsovie telle qu'amendée par le Protocole Additionnel n°1 de Montréal (1975) ; ou

La Convention de Varsovie telle qu'amendée à La Hague et par le Protocole Additionnel n°2 de Montréal (1975) ; ou

La Convention de Varsovie telle qu'amendée à La Hague et par le Protocole Additionnel n° 4 de Montréal (1975) ; ou

La Convention Complémentaire de Guadalajara (1961).

« DTS » caractérise un Droit de Tirage Spécial tel que défini par le Fond monétaire international. Il s'agit d'une unité de compte internationale reposant sur les valeurs de plusieurs grandes monnaies. Les valeurs de la monnaie du Droit de Tirage Spécial fluctuent et sont recalculées chaque jour ouvré de banque. Ces valeurs sont connues de la plupart des banques commerciales et sont régulièrement publiées dans les grands journaux financiers ainsi que sur le site Internet du Fond monétaire international ([www.imf.org](http://www.imf.org)).

## ARTICLE 2 : DOMAINE D'APPLICATION

### 2.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

2.1.1 Sauf dispositions prévues dans les Articles 2.4 et 2.5, les présentes Conditions de Transport s'appliquent à tous les vols exploités par Cathay Pacific, Cathay Dragon, et dans tous les cas où nous avons une responsabilité légale vis-à-vis des passagers à l'occasion de ses vols.

2.1.2 Les présentes Conditions s'appliquent également au transport gratuit et à tarif réduit, sauf si nous avons prévu des dispositions contraires dans nos Réglementations ou dans les contrats concernés, Billets ou forfaits voyage (« pass »).

### 2.2 EXPLOITATIONS D'AFFRÈTEMENTS

Si le transport est effectué conformément à un contrat d'affrètement, les présentes Conditions de Transport s'appliquent uniquement si elles sont incluses en référence ou d'une autre façon sur le billet ou tout autre accord conclu avec le Passager.

## **2.3 VOLS EN PARTAGE DE CODE**

Pour certains vols, nous pouvons passer des accords avec d'autres transporteurs. Ces vols sont dénommés « vols en partage de code ». Cela signifie que même si vous avez fait une réservation auprès de nous et que vous possédez un Billet sur lequel figure notre nom ou le Code de d'identification du transporteur aérien comme étant celui du Transporteur, un autre transporteur pourra exploiter l'avion. Si ces accords s'appliquent, nous vous ferons part du nom de l'autre transporteur exploitant l'avion lors de votre réservation.

## **2.4 DROIT PRÉPONDÉRANT**

Les présentes Conditions de Transport sont applicables sauf si elles ne sont pas compatibles avec nos Tarifs ou les lois en vigueur. En ce cas, ce sont nos Tarifs ou les lois applicables qui prévaudront.

Si l'une des dispositions des présentes Conditions de Transport devait être annulée en vertu de tout droit applicable, ceci sera sans incidence sur les autres dispositions qui demeureront valables.

## **2.5 PRÉDOMINANCE DES CONDITIONS GÉNÉRALES SUR LES REGLEMENTATIONS INTERNES**

Pour le cas où une distorsion se ferait jour entre les présentes Conditions de Transport et toutes autres réglementations internes que nous aurions édictées, portant sur des sujets particuliers, les présentes Conditions prévaudront.

### **ARTICLE 3 : BILLETS**

#### **3.1 LE BILLET EST LA PRINCIPALE PREUVE DU CONTRAT**

3.1.1 Nous ne transporterons que les Passagers dont le nom est inscrit sur le Billet. Vous pouvez être invité à présenter une pièce d'identité appropriée.

3.1.2 Le Billet n'est pas cessible.

3.1.3 Certains BILLETS sont vendus à des tarifs réduits. Ces BILLETS pourront être partiellement ou intégralement non remboursables. Vous devez choisir le tarif le plus approprié à vos besoins. Vous aurez également la possibilité de souscrire à une assurance appropriée pour couvrir le cas où vous devriez annuler votre Billet.

3.1.4 Si vous disposez d'un billet, tel qu'il est décrit dans l'Article 3.1.3 ci-dessus, qui est totalement inutilisé, et qu'un cas de Force Majeure vous empêche de voyager, et si vous nous informez rapidement dudit Cas de Force Majeure et que vous nous fournissez des preuves tangibles, nous vous fournirons un avoir du montant non remboursable du tarif pour les futurs voyages que vous effectuerez sur notre compagnie, sous réserve d'une déduction de frais de gestion.

3.1.5 Le Billet est et demeure à tout moment la propriété du Transporteur qui l'émet.

### 3.1.6 Obligation de la preuve de détention d'un Billet

Sauf dans le cas d'un Billet Électronique, vous ne pouvez être transporté sur un vol que si vous présentez un Billet valide comprenant le Coupon de Vol correspondant au dit vol et tous autres Coupons de Vol non utilisés ainsi que le Coupon-Passager. En outre, vous ne pouvez pas être transporté si le Billet présenté est endommagé ou s'il a été modifié par des personnes autres que nous ou nos Agents Accrédités.

Dans le cas d'un Billet Électronique, vous ne pouvez pas être transporté sur un vol si vous ne présentez pas des pièces d'identité appropriées et un Billet Électronique valide dûment émis à votre nom.

### 3.1.7(a) Perte, détérioration ou non présentation d'un Billet

Dans le cas où vous perdez ou détériorez votre Billet, (ou une partie de celui-ci), ou si vous n'êtes pas en mesure de présenter votre Billet comprenant le Coupon-Passager et tous Coupons de Vol inutilisés, et si vous nous en faites la demande, nous remplacerons ce Billet (ou une partie de celui-ci) en éditant un nouveau Billet, à condition toutefois qu'il existe des preuves facilement vérifiables selon lesquelles un Billet valide pour le(s) vol(s) en question a été dûment émis.

En cas de perte de Billet, vous serez invité à signer un accord en vertu duquel vous êtes tenu de nous rembourser tous coûts ou pertes à hauteur de la valeur du billet initial, nécessairement et raisonnablement engagés par nous ou par un autre transporteur au titre de toute utilisation frauduleuse du Billet initial.

Nous ne vous réclamerons aucun remboursement de pertes qui résulteraient de notre propre négligence. Le transporteur émetteur pourra ainsi facturer des frais de gestion raisonnables au titre de ce service, sauf si la perte ou la détérioration est due à la négligence du transporteur émetteur ou de ses Agents Accrédités.

3.1.7(b) Dans le cas où ces preuves ne peuvent pas être apportées, ou si vous ne signez pas l'accord précité, le transporteur émettant le Billet pourra exiger que vous payiez jusqu'à l'intégralité du prix du Billet pour obtenir un remplacement du Billet. Ce paiement pourra faire l'objet d'un remboursement à la condition que le Billet perdu ou endommagé n'ait pas été utilisé avant l'expiration de sa validité. Si vous retrouvez le Billet initial avant l'expiration de sa validité, vous le rendez au transporteur émettant le nouveau Billet, son remboursement sera effectué à ce moment-là.

3.1.8 Un Billet constitue un document de valeur et vous devez prendre les mesures nécessaires pour le protéger et vous assurer qu'il n'est pas perdu ou volé.

## 3.2 PÉRIODE DE VALIDITÉ

3.2.1 Sauf indications contraires dans le Billet, les présentes Conditions ou les Tarifs applicables (qui pourront limiter la validité d'un Billet, auquel cas, la limitation sera spécifiée sur le Billet), la validité d'un Billet est de :

3.2.1.1(a) un an à partir de la date d'émission ; ou

3.2.1.1(b) sous réserve que le premier voyage ait lieu au cours de l'année qui suit la date d'émission, un an à partir de la date du premier voyage effectué avec le Billet.

3.2.2 Si au cours de la période de validité du Billet, vous êtes empêché de voyager car nous ne sommes pas en mesure de confirmer votre réservation à la date souhaitée, la validité dudit

Billet sera prolongée ou vous pouvez avoir droit à un remboursement conformément à l'Article 11.

- 3.2.3 Si après avoir entamé votre voyage, vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage au cours de la période de validité du Billet pour cause de maladie, nous pouvons prolonger la période de validité de votre Billet jusqu'à la date à laquelle vous serez apte à voyager, ou jusqu'à notre premier vol disponible après cette date dans la classe de service pour laquelle le tarif a été payé. La maladie doit être attestée par un certificat médical. Toutefois lorsque les coupons de vol restant dans le Billet ou, dans le cas d'un Billet Électronique, le Coupon Électronique mentionne une ou plusieurs Escales, la validité de ce Billet pourra être prolongée de trois mois au maximum à partir de la date indiquée sur le certificat précité. Dans de telles circonstances, nous prolongerons de la même façon la période de validité des Billets des autres membres de votre famille proche qui vous accompagnent.
- 3.2.4 En cas de décès d'un Passager pendant le voyage, les billets des personnes qui accompagnent le Passager pourront être modifiés en levant toute restriction et en prolongeant leur validité. En cas de décès dans la famille proche d'un Passager qui a entamé son voyage, la validité des Billets du Passager et de ceux de sa famille proche qui a accompagné le Passager pourra également être modifiée. Toute modification de ce type sera effectuée dès la réception d'un certificat de décès approprié, et cette prolongation de validité ne pourra être consentie que pour une durée maximum de quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

### 3.3 ORDRE ET UTILISATION DU COUPON

- 3.3.1 Le Billet que vous avez acheté n'est valable que pour le transport indiqué sur le Billet, à partir du lieu de départ via toutes les Escales jusqu'à la destination finale. Le tarif que vous avez payé repose sur nos Tarifs et est calculé sur la base de l'intégralité du voyage indiqué sur le Billet. Il constitue une partie essentielle de notre contrat passé avec vous. Le Billet ne sera pas accepté et ne sera plus valable si les Coupons (ou les vols mentionnés sur le Billet) ne sont pas utilisés dans leur ordre d'émission figurant sur le Billet, par exemple, lorsque vous entamez votre voyage à tout arrêt en cours ou toute Escale.
- 3.3.2 Si vous souhaitez modifier tout aspect de transport, vous devez nous contacter à l'avance. Le tarif pour votre nouvel itinéraire de transport sera calculé et vous aurez le choix entre accepter le nouveau prix ou maintenir votre itinéraire de transport initial tel que défini sur votre Billet. Si vous devez modifier tout aspect de votre transport en raison d'un cas de Force Majeure, vous devez nous contacter dans les meilleurs délais, et nous ferons de notre mieux pour vous transporter vers votre destination suivante ou finale et ce, sans procéder à un nouveau calcul de votre tarif.
- 3.3.3 Si vous modifiez votre transport sans notre accord, nous évaluerons le prix raisonnable de votre voyage effectif. Vous serez tenu de payer toute différence entre le prix que vous avez payé et le prix total de votre nouveau voyage. Nous vous rembourserons la différence si le nouveau prix est inférieur mais dans le cas contraire, vos Coupons non utilisés n'auront aucune valeur.
- 3.3.4 Veuillez noter que tandis que certains types de changements n'entraîneront aucune modification du tarif, d'autres, tels que le changement du lieu de départ ou d'itinéraire, peuvent donner lieu à une hausse tarifaire. De nombreux tarifs ne sont valables que pour les dates et les vols indiqués sur le Billet et ne pourront être changés, ou uniquement en payant des frais supplémentaires.



3.3.5 Chaque Coupon de Vol inclus dans votre Billet sera accepté pour un transport dans la classe de service à la date et sur le vol pour lequel une place a été réservée. Lorsqu'un Billet est à l'origine émis sans réservation spécifique, une place pourra ultérieurement être réservée en fonction de notre Tarif et de la disponibilité des places sur le vol demandé.

3.3.6 Veuillez noter que dans le cas où vous ne vous présentez pas pour un vol sans nous en informer au préalable, nous pouvons annuler vos réservations aller et retour. Cependant, si vous nous en informez à l'avance, nous n'annulerons pas vos réservations de vol ultérieures qui pourront être soumis à une modification tarifaire.

#### **3.4 NOM ET ADRESSE DU TRANSPORTEUR**

Notre nom peut être abrégé sur le billet par notre code d'identification de transporteur aérien, ou inversement. Notre adresse sera celle de l'aéroport de départ en regard de l'abréviation de notre nom dans la case « Transporteur » du Billet ou, dans le cas d'un Billet Électronique, de la manière indiquée pour la première section de vol sur le Reçu-Itinéraire.

### **ARTICLE 4 : ESCALES**

4.1 Les arrêts en cours de voyage peuvent être autorisés aux Escales sous réserve des contraintes des Autorités gouvernementales et administratives locales et de nos réglementations internes.

4.2 Les arrêts en cours de voyage doivent être préalablement validés avec le Transporteur et spécifiés sur le billet.

### **ARTICLE 5 : PRIX, TARIFS, TAXES ET CHARGES**

#### **5.1 PRIX**

Les tarifs ne s'appliquent qu'au transport depuis l'aéroport de départ jusqu'à l'aéroport de destination, sauf disposition contraire. Les prix ne comprennent pas de transport terrestre (route, ferroviaire) et maritime entre les aéroports ni entre les aéroports et les terminaux. Le prix sera calculé en fonction de notre Tarif en vigueur à la date de paiement de votre Billet pour un vol aux dates et sur l'itinéraire spécifiés. Si vous changez votre itinéraire ou vos dates de voyage, le prix à payer pourra être modifié.

Lors de la Réservation, vous serez informé du Tarif TTC du Billet, des taxes, frais, surcharges transporteur ainsi que du Tarif global du Billet (englobant le tarif TTC et les taxes, frais, surcharges transporteur).

#### **5.2 TARIFS, TAXES ET CHARGES**

5.2.1 Les charges, frais et taxes applicables imposés par des autorités gouvernementales ou autres, ou par des exploitants d'aéroports, seront à votre charge. Au moment de l'achat de votre Billet, vous serez informé des charges, frais et taxes qui ne sont pas compris dans le prix, la plupart d'entre eux sont en général indiqués séparément sur le billet. Les charges, frais et taxes imposés dans le transport aérien sont constamment soumises à changement et peuvent être appliquées après la date à laquelle le Billet a été émis. Dans le cas où les

charges, frais et taxes spécifiés sur le Billet font l'objet d'une hausse, vous serez obligé de les payer. De même, si des nouveaux frais, charges et taxes sont appliqués après l'émission du Billet, vous serez également obligé de les payer. De la même façon, dans le cas où les charges, frais et taxes que vous nous avez réglés lors de l'émission du Billet sont supprimés ou réduits, vous serez en droit, sous réserve de la réglementation en vigueur de demander un remboursement sans frais.

Si vous renoncez à voyager sur un vol pour lequel vous disposez d'une Réservation confirmée, vous bénéficierez du remboursement de ces taxes, redevances aéroportuaires dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du Passager conformément à la réglementation applicable.

Vous pouvez effectuer cette démarche en remplissant le formulaire de demande de remboursement disponible sur la page [http://www.cathaypacific.com/cx/fr\\_FR/about-us/contact-us/online-refund-form.html](http://www.cathaypacific.com/cx/fr_FR/about-us/contact-us/online-refund-form.html).

- 5.2.2 Certaines charges additionnelles imposées par Cathay Pacific ou d'autres transporteurs seront réglées par le passager. Ces charges, surcharges ou frais seront généralement collectés lors de l'achat du billet et pourront être remboursés en accord avec les conditions du billet ou à notre entière discrétion. Celles-ci pourront être sujettes à des frais administratifs.

Vous serez informé avant la finalisation de votre réservation, du montant de ces charges, surcharges et frais.

Ces charges, surcharges et frais pouvant être modifiés, nous nous réservons le droit dans la limite de la législation en vigueur de vous demander le paiement additionnel tant que vous n'avez pas voyagé sur le vol réservé.

### **5.3 DEVISE**

Les prix, tarifs, taxes et charges sont payables dans la devise du pays où le Billet a été émis, sauf si une autre devise est indiquée par nous ou par nos Agents Accrédités lorsque le paiement est effectué ou avant (par exemple, en raison de la non-convertibilité de la devise locale). Nous pouvons, à notre discrétion, accepter le paiement dans une autre devise.

## **ARTICLE 6 : RÉSERVATIONS**

### **6.1 EXIGENCES EN MATIÈRE DE RÉSERVATION**

- 6.1.1 L'enregistrement de votre réservation sera effectué par nous ou nos Agents Accrédités. Sur demande, nous vous fournirons une confirmation écrite de votre réservation.

- 6.1.2 Certains tarifs ont des conditions qui limitent ou excluent votre droit de modifier ou d'annuler les réservations. Vous devez vérifier les conditions qui s'appliquent à votre tarif, et nous dégageons toute responsabilité si vous ne le faites pas.

### **6.2 DÉLAIS DE PAIEMENT DU BILLET**

Si vous n'avez pas payé le Billet dans les délais de paiement communiqués par nous ou nos Agents Accrédités, nous pourrions annuler votre réservation.

### **6.3 DONNÉES PERSONNELLES**

Nous pouvons utiliser les informations personnelles que vous nous avez fournies et que nous avons recueillies, notamment les informations relatives à votre dossier d'achat de billet et aux démarches réalisées par votre intermédiaire pour faire une réservation, acheter et émettre un billet, transmettre vos informations de transport et tous services et équipements connexes ; la comptabilité, la facturation et la vérification des comptes, la vérification et l'examen des cartes de crédit ou de toute autre carte de paiement ; le contrôle de l'immigration et de la douane, la sûreté et la sécurité et toutes fins sanitaires, administratives et légales ; outre les analyses statistiques et marketing, l'exploitation des programmes de fidélisation clientèle ; le contrôle, la maintenance et le développement des systèmes ; la formation informatique ; les relations clientèle. Le marketing direct et les études demandées que nous n'effectuerons qu'avec votre accord.

Nous nous engageons à collecter, traiter, stocker et conserver ainsi qu'à transférer vos données en respectant les législations applicables en matière de protection de ces informations. En traitant vos données, nous pouvons être amenés à les transférer dans des pays qui ne peuvent se permettre de disposer d'un tel degré de protection.

Aux fins précitées, vous nous autorisez à conserver et à utiliser ces données tant qu'elles seront nécessaires pour réaliser ces tâches, et à les communiquer à nos propres bureaux, Agents Accrédités, agences gouvernementales, et à tout autre transporteur ou fournisseur des services spécifiés ci-dessus. Vous pourriez être tenu, en vertu de réglementations gouvernementales, de nous fournir des données ou des informations personnelles spécifiques, notamment les informations nous permettant d'informer les membres de votre famille en cas d'urgence et pour toute autre raison liée ou contingente à votre transport. Nous ne serons pas responsables vis-à-vis de vous en cas de pertes ou de dépenses occasionnées suite à l'utilisation ou la transmission, par nous, de toutes données personnelles qui nous ont été fournies, sauf toutefois si les pertes ou les dépenses étaient dues à notre négligence. Nous pouvons également contrôler et/ou enregistrer vos conversations téléphoniques avec nous afin de garantir des niveaux de service conformes, d'empêcher / détecter toute fraude, et à toutes fins de formation. D'autres informations concernant notre politique relative au secret des données, ainsi que les modalités d'accès et de modification de ces données, peuvent être obtenues auprès de nos bureaux et sur notre site Internet à l'adresse : [https://www.cathaypacific.com/cx/fr\\_FR/legal-and-privacy/data-privacy-and-security-policy.html](https://www.cathaypacific.com/cx/fr_FR/legal-and-privacy/data-privacy-and-security-policy.html)

#### **6.4 CHOIX DES SIÈGES**

Nous nous efforcerons d'honorer toutes demandes préalables d'attribution des sièges. Cependant, nous ne pouvons garantir l'attribution d'un siège précis. Nous nous réservons le droit d'attribuer ou de réattribuer des sièges à tout moment, même après l'accès à bord de l'appareil. Une telle mesure peut être rendue nécessaire pour des raisons fonctionnelles, de sûreté, de réglementations gouvernementales, de santé ou de sécurité. Nous prévoyons des sièges pour les Passagers à mobilité réduite conformément à la réglementation en vigueur.

#### **6.5 FRAIS DE SERVICE EN CAS DE SIÈGES INOCCUPÉS**

A l'exception des tarifs non remboursables, des frais de service raisonnables pourront être à votre charge, conformément à nos réglementations, si vous n'utilisez pas un siège pour lequel une réservation a été effectuée.

#### **6.6 SERVICES SPÉCIAUX**

- 6.6.1 Nous nous efforcerons de garantir les services spéciaux que vous nous demanderez lors de votre réservation, tels que des repas religieux ou diététiques. Des fauteuils roulants entre le comptoir d'enregistrement à l'aéroport et l'appareil, sont disponibles. Aucun frais ne vous sera facturé pour ces services. Cependant, nous ne serons pas responsables envers vous en cas de pertes, de dépenses, de rupture de contrat ou de tout autre dommage si nous ne sommes pas en mesure de fournir, pour quelque raison que ce soit, ces services demandés préalablement.
- 6.6.2 Si vous êtes un Passager souffrant d'un handicap et si vous avez besoin d'une assistance spéciale quelle qu'elle soit, vous devez nous informer, lors de la réservation, de vos besoins spécifiques afin que nous puissions prendre les dispositions nécessaires.
- 6.6.3 Si vous êtes un Passager souffrant d'un handicap, nous vous aiderons à rejoindre les espaces où des aménagements ont été prévus afin de pouvoir répondre à vos besoins spécifiques. Si vous ne nous informez pas à temps de vos besoins spécifiques, nous nous efforcerons néanmoins de faire de notre mieux pour y répondre.
- 6.6.4 Si cela est nécessaire, pour des raisons de sécurité, nous pouvons exiger que vous voyagiez avec un accompagnateur, si vous n'êtes pas en mesure de sortir vous-même de l'avion, ou si vous n'êtes pas capable de comprendre les consignes de sécurité.
- 6.6.5 En fonction des contraintes d'aménagement de nos appareils, nous ne serons pas toujours en mesure d'accepter des réservations pour des passagers devant voyager sur une civière sur nos vols.
- 6.6.6 Sur les vols où l'oxygène médical est autorisé, ce service pourra vous être facturé (et vous pourriez être tenu de voyager avec un accompagnant).

## **6.7 SERVICES À BORD**

Pour des raisons opérationnelles, nous ne pouvons garantir l'accès ou disponibilité des systèmes de divertissement à bord, de programmes, de repas spéciaux ou tout autre type de repas, et de services à bord précédemment annoncés.

## **6.8 RECONFIRMATION DES RÉSERVATIONS**

- 6.8.1 Il peut être nécessaire de reconfirmer les réservations aller ou retour dans les délais fixés. Nous vous indiquerons en temps voulu si nous demandons une reconfirmation, ainsi que l'endroit et la manière pour y procéder. Si une reconfirmation est exigée et que vous omettez de la faire, nous pouvons annuler votre vol aller ou celui du retour. Cependant, si vous nous informez que vous souhaitez toujours voyager et que des places sont encore disponibles sur le vol dans la classe de service pour laquelle le tarif a été payé, nous réactiverons vos réservations et vous transporterons à votre prochaine destination ou votre destination finale. Si tel n'est pas le cas, nous ferons de notre mieux pour vous transporter vers votre prochaine destination ou votre destination finale.
- 6.8.2 Vous devez vérifier les obligations de reconfirmation de tout autre Transporteur participant à votre voyage. Lorsqu'une reconfirmation est requise, vous devez reconfirmer votre vol auprès du Transporteur dont le code de désignation figure sur le Billet.

## **6.9 ANNULATION DES RÉSERVATIONS DES VOLS ALLER**

Veillez noter que nous pouvons annuler vos réservations aller ou retour si vous ne vous présentez pas sur tout vol sans nous en avertir au préalable. Cependant, si vous nous en informez à l'avance, nous n'annulerons pas celles-ci.

### **ARTICLE 7 : ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT**

- 7.1** Les Heures Limites d'Enregistrement sont différentes d'un aéroport à l'autre, et nous vous recommandons d'en prendre connaissance et de les respecter. Votre voyage sera plus agréable si vous vous accordez suffisamment de temps pour respecter les Heures Limites d'Enregistrement. Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation si vous ne respectez pas les Heures Limites d'Enregistrement indiquées. Nos Agents Accrédités ou nous-mêmes vous informerons des Heures Limites d'Enregistrement à l'occasion de votre premier vol avec notre compagnie. Pour tous les vols ultérieurs de votre voyage, vous devez vous renseigner sur les Heures Limites d'Enregistrement. Vous trouverez les Heures Limites d'Enregistrement de vols d'après nos horaires, ou vous pouvez les obtenir auprès de nos Agents Accrédités ou de nous-mêmes.
- 7.2** Vous devez vous présenter à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure que nous vous aurons indiquée au moment de l'enregistrement.
- 7.3** Si vous n'arrivez pas à l'heure à la porte d'embarquement ou si vous ne présentez pas les documents de voyage requis conformément à l'Article 14.2, nous pouvons annuler la place qui vous a été réservée.
- 7.4** Nous déclinons toute responsabilité envers vous pour toute perte ou conséquence financière qui serait occasionnée du fait du non-respect des conditions prévues dans le présent Article.

### **ARTICLE 8 : REFUS ET LIMITATION DE TRANSPORT**

#### **8.1 DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT**

Dans l'exercice raisonnable de nos droits discrétionnaires, nous pouvons refuser de vous transporter ou de transporter vos Bagages sur nos vols (même si vous détenez un Billet valable et/ou une carte d'embarquement) si nous vous avons préalablement fait savoir par écrit que nous n'allons plus vous transporter après la date de cet avis. En pareil cas, vous aurez droit à un remboursement ainsi que le prévoit l'Article 11.3. Nous pouvons également refuser de vous transporter ou de transporter vos Bagages si une ou plusieurs des conditions suivantes se produisent ou pourraient, selon notre raisonnable appréciation, se produire :

- 8.1.1** Cette mesure s'impose afin de se conformer aux lois, règlements ou autres dispositions officielles en vigueur ; ou
- 8.1.2** Vous refusez de nous fournir les informations vous concernant à notre demande, notamment celles requises par les gouvernements ; ou
- 8.1.3** Votre état physique ou mental, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, présente un risque, voire un danger pour vous-

même, les Passagers, l'équipage ou encore les biens, ou pourrait affecter de façon significative le confort des autres Passagers ou de l'équipage ; ou

- 8.1.4 Vous vous êtes comporté de manière inconvenante sur un vol précédent et une telle conduite pourrait se répéter ; ou
- 8.1.5 Vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sécurité ou soumettre vos Bagages à un contrôle de sécurité, ou vous vous êtes soumis à un tel contrôle et que vous n'avez pas fourni des réponses satisfaisantes à des questions de sécurité lors de l'enregistrement de vos Bagages ou lors de l'embarquement, ou vous ne répondez pas aux critères lors de l'évaluation/ analyse de profilage sécurité, ou vous falsifiez ou enlevez les scellés de sécurité sur vos Bagages ou tous annotations sur la carte d'embarquement ; ou
- 8.1.6 Vous n'avez pas payé le tarif, les taxes, les droits ou les charges applicables ; ou
- 8.1.7 Vous ne semblez pas posséder des documents de voyage valides, ou vous cherchez à entrer dans un pays dans lequel vous n'êtes qu'en transit ou pour lequel vous n'avez pas de documents de voyage valides, vous détruisez vos documents de voyage durant le vol ou refusez de les remettre contre un reçu à notre équipage lorsque cela vous est demandé ; ou
- 8.1.8 Vous présentez un Billet acquis frauduleusement ou acheté par un intermédiaire qui n'est ni nous-même ni un de nos Agents Accrédités, ou répertorié comme document perdu ou volé, ou correspondant à un Billet falsifié ou contrefait. Il en va de même si vous ne pouvez pas prouver que vous êtes bien la personne mentionnée sur le Billet. Nous nous réservons le droit de conserver un tel Billet ; ou
- 8.1.9 Vous ne respectez pas les dispositions prévues dans l'Article 3.3 ci-dessus concernant l'ordre et l'utilisation des Coupons de Vol, ou vous présentez un Billet qui n'a pas été émis ou modifié par l'un de nos Agents Accrédités ou par nous-mêmes, ou vous présentez un Billet endommagé ; ou
- 8.1.10 Vous ne respectez pas nos instructions concernant la sûreté ou la sécurité ; ou
- 8.1.11 Vous avez commis antérieurement l'un des actes ou omissions spécifiés ci-dessus.

## **8.2 CONSÉQUENCES DU REFUS DE TRANSPORTER LE PASSAGER OU DE SA MISE A L'ÉCART**

Si en raison de votre comportement, votre conduite, votre état mental ou physique, nous refusons dans l'exercice de nos droits discrétionnaires, de vous transporter ou décidons de vous débarquer à un point intermédiaire, nous pourrions annuler la partie non utilisée de votre Billet et vous ne pourrez pas être de nouveau transporté ou être remboursé du secteur qui a fait l'objet du refus de transport et/ou du débarquement, ou de tout autre secteur restant inutilisé sur le Billet. Nous n'encourons aucune responsabilité en cas de pertes ou de dommages conséquents allégués résultant de ce refus de transport ou de ce débarquement. En revanche, nous nous réservons le droit de vous réclamer des dommages et intérêts au titre des réclamations ou des pertes, dont les coûts liés au détournement éventuel de notre vol, au titre également de tout décès, toute blessure, toute perte, tout dommage ou retard subi(e) par d'autres personnes ou occasionné(e) à des biens suite à ce comportement, cette conduite et à cet état, et à ce refus de vol ou ce débarquement. Nous nous réservons également le droit de vous remettre un « avis

d'interdiction », soit par un avis écrit vous notifiant que vous serez interdit de vol sur notre réseau, ce qui signifie qu'il vous sera interdit de voyager sur toutes les lignes que nous exploitons. Cet avis spécifiera la date à laquelle l'interdiction entre en vigueur ainsi que la période pendant laquelle elle s'applique. En raison de l'avis d'interdiction, vous ne pourrez pas acheter de Billet ou demander ou permettre à toute personne de le faire pour vous. Si vous tentez de voyager alors qu'un avis d'interdiction est en vigueur, nous refuserons de vous transporter.

### **8.3 ASSISTANCE PARTICULIÈRE**

Les enfants non accompagnés, les personnes à mobilité réduite, les femmes enceintes et les personnes malades ou toute autre personne nécessitant une assistance particulière ne peuvent être transportés que si nous avons préalablement donné notre accord. Nous accepterons l'embarquement des personnes à mobilité réduite du fait de leur handicap ou de leurs besoins particuliers sous la condition qu'elles nous aient avertis au préalable de leurs besoins particuliers lors de l'achat de leur Billet et dès lors que nous les avons acceptés et ce, dans le respect des réglementations locales applicables aux personnes à mobilité réduite. Sous réserve de toutes lois applicables, nous pouvons, à notre discrétion, appliquer une commission au titre de la fourniture de ces services. L'ensemble ou une partie des dispositions de l'Article 8.3 pourra ne pas s'appliquer aux Passagers handicapés voyageant à destination ou en provenance des États-Unis ou à destination ou en provenance de l'Europe. Sur simple demande, nous vous indiquerons comment les dispositions peuvent différer.

### **8.4 LIMITE DU POIDS DE L'AVION / DU NOMBRE DE PLACES ASSISES**

Si nous estimons que la limite du poids de l'avion ou du nombre de places assises sera dépassée d'une façon ou d'une autre, nous déterminerons, à notre entière discrétion, de façon raisonnable et sous réserve des dispositions des Articles 9.6.3 et 10.2.4 des présentes Conditions de Transport Générales et de toutes lois locales applicables, les Passagers ou les objets qui devront être transportés.

### **8.5 OBJETS RETIRÉS AUX PASSAGERS PAR LE PERSONNEL DE SÉCURITÉ DE L'AÉROPORT**

Nous déclinons toute responsabilité si des objets vous sont retirés ou sont retirés de vos Bagages par le personnel de sécurité de l'aéroport conformément aux réglementations internationales ou gouvernementales, que ces objets soient ou non conservés ou détruits ultérieurement par ledit personnel de sécurité de l'aéroport, ou nous soient transmis par celui-ci.

### **8.6 CHIENS D'ASSISTANCE**

Sous réserve de toutes lois applicables, nous pouvons refuser de transporter votre chien d'assistance si une ou plusieurs des conditions suivantes se produisent ou pourraient, selon notre légitime appréciation, se produire :

8.6.1 Le chien ne répond pas à la définition légale de chien d'assistance selon les critères du département de l'aviation civile de Hong Kong (CAD 360)

8.6.2 Le chien n'a pas été harnaché ou muselé comme il le faut.

- 8.6.3 Nous ne sommes pas en mesure d'aménager un emplacement pour le chien, de sorte que celui-ci se retrouve devant vous.
- 8.6.4 L'emplacement de votre chien gênerait une allée ou d'autres zones qui doivent demeurer dégagées en vertu des consignes de sécurité relatives à l'évacuation d'urgence.
- 8.6.5 Le chien a un comportement perturbateur ou adopte un comportement qui constitue une menace directe pour la santé et la sécurité des autres Passagers de l'avion.
- 8.6.6 Il n'existe pas suffisamment de preuves selon lesquelles le chien a été entraîné comme il convient et qu'il est un chien guide agréé.
- 8.6.7 L'ensemble ou une partie des dispositions prévues dans l'Article 8.6 peut être modifié(e) ou inapplicable si des Passagers voyagent avec des chiens d'assistance ou tout autre animal guide à destination ou en provenance de l'Europe et des États-Unis. Sur simple demande, nous vous indiquerons comment les exigences peuvent différer.

## **ARTICLE 9 : BAGAGES**

### **9.1 FRANCHISE DE BAGAGES**

Vous pouvez faire transporter un certain nombre de Bagages en franchise dans la limite de ce qui est indiqué sur le Billet Passager et le reçu Bagage ou en vous renseignant auprès de nos bureaux ou de nos Agents Accrédités.

### **9.2 EXCÉDENT DE BAGAGES**

Vous devrez payer un supplément pour le transport des Bagages au-delà de la franchise. Les bureaux de Cathay Pacific ou nos Agents Accrédités ayant émis le billet peuvent vous fournir le barème applicable sur simple demande.

### **9.3 OBJETS NON ADMIS COMME BAGAGES**

9.3.1 Vous ne pouvez pas mettre dans vos Bagages :

9.3.1.1 des objets qui ne constituent pas des Bagages tels que définis dans l'Article 1 des présentes ;

9.3.1.2 des objets susceptibles de constituer un danger pour l'appareil, les personnes ou les biens à bord, tels que ceux qui sont spécifiés dans les Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) et dans notre propre réglementation (vous pouvez obtenir toutes informations supplémentaires en contactant nos services) ;

9.3.1.3 des objets dont le transport est interdit par les lois ou réglementations en vigueur dans les pays de départ ou de destination ;

9.3.1.4 des objets dont nous estimons raisonnablement qu'ils ne sont pas adaptés au transport, parce qu'ils sont dangereux ou peu sûrs ou que leur poids, leur dimension ou leur nature les rendent impropres au transport ou encore parce qu'ils sont fragiles ou périssables si



l'on tient compte, entre autres, du type appareil. Nous vous indiquerons sur simple demande quels objets ne sont pas autorisés à être transportés.

- 9.3.2 Si vous êtes en possession d'armes à feu, munitions, vous devez présenter ceux-ci lors de l'enregistrement. Nous pouvons refuser le transport à notre seule discrétion. Si nous acceptons le transport de ces objets nous pouvons exiger qu'ils soient remis à nos équipes et nous les remettrons à destination finale. Le transport de munitions est soumis aux règles de l'OACI et de l'IATA telles que mentionnées dans le paragraphe 9.3.1.2 et pourra être soumis aux réglementations gouvernementales applicables.
- 9.3.3 Les armes telles que les armes à feu de collection, les épées, les couteaux et objets similaires pourront être acceptées, à notre discrétion, comme Bagages Enregistrés mais ne pourront être admis en cabine.
- 9.3.4 Il vous est interdit de transporter dans vos Bagages Enregistrés des objets fragiles ou périssables, des œuvres d'art, des appareils photo, de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, de l'argenterie, des ordinateurs, des ordinateurs de plongée, des appareils électroniques personnels, des effets ou des titres négociables ou tout autre bien de valeur, des documents de travail, des passeports et autres documents d'identité ou des échantillons.
- 9.3.5 Dans le cas où vous transportez quand même dans vos Bagages des objets mentionnés dans les paragraphes 9.3.1, 9.3.2 ou 9.3.4, nous n'engageons aucune responsabilité quant à leur perte ou de tout dommage susceptible de les affecter.

#### **9.4 DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT**

- 9.4.1 Sous réserve des paragraphes 9.3.2 et 9.3.3, nous refuserons de transporter les objets mentionnés dans le paragraphe 9.3 comme Bagages. Si nous venions à les découvrir, nous pourrions refuser de continuer à les transporter. Pour des raisons de sécurité ou de sûreté, nous pouvons vous demander de nous autoriser à inspecter vos Bagages. Le droit d'inspection prévu à l'Article 9.5 ne nous impose aucune obligation. Qu'il soit exercé ou non, il ne constitue pas un accord de notre part, explicite ou implicite, de transporter des objets dans vos Bagages qui seraient par ailleurs interdits de transport.
- 9.4.2 Nous pouvons refuser de transporter comme Bagages tous objets que nous estimons raisonnablement inadaptés au transport en raison de leur poids, leur dimension, leur forme, leur contenu ou leur nature, ou pour des motifs de sécurité ou d'exploitation, ou par souci de confort des autres Passagers. Nous vous indiquerons sur simple demande quels objets ne sont pas autorisés à être transportés.
- 9.4.3 Nous pouvons refuser de transporter comme Bagages tout objet pour des raisons de sécurité, de sûreté ou d'exploitation. Nous ne pourrions être tenus responsables de ces Bagages et nous nous réservons le droit de vous réclamer des dommages et intérêts relatifs à toutes réclamations ou pertes suite à tout dommage occasionné aux Bagages.
- 9.4.4 Sauf si des dispositions ont été préalablement prises auprès de nos services pour assurer la prise en charge des bagages excédentaires sur vos vols en correspondance, vous devrez vous acquitter des charges applicables spécifiées dans le paragraphe 9.2 afin que ceux-ci soient acheminés à destination finale.

- 9.4.5 Nous pouvons refuser d'accepter des Bagages comme Bagages Enregistrés si nous estimons raisonnablement qu'ils ne sont pas emballés de façon correcte et sûre dans des contenants adaptés. Vous pouvez obtenir, sur simple demande auprès de nos services toutes informations sur les emballages et les contenants que nous ne pouvons pas accepter.
- 9.4.6 Pour les voyages à destination ou en provenance de l'Europe ou des États-Unis, nous acceptons de transporter les fauteuils roulants des Passagers ou tout autre dispositif d'assistance pour les personnes à mobilité réduite, sauf si ce transport est incompatible avec les exigences liées à la sûreté, aux matières dangereuses ou à la sécurité. Vous pouvez obtenir, sur simple demande auprès de nos services, toutes informations supplémentaires concernant le transport des fauteuils roulants et de tout autre dispositif d'assistance pour les personnes à mobilité réduite.
- 9.4.7 Nos agents et nous-mêmes ne vérifierons pas les Bagages pour les autres Transporteurs lorsque nous n'avons pas passé un accord avec eux. Par conséquent, lorsque vous envisagez d'arriver à un aéroport par un vol avec un autre Transporteur en correspondance avec l'un de nos vols, ou si vous envisagez d'arriver à l'aéroport sur l'un de nos vols afin de prendre une correspondance sur un autre Transporteur, vous devez vérifier au préalable si nous avons passé un accord avec ledit Transporteur. Si ce n'est pas le cas, vous êtes responsable de l'enregistrement de vos Bagages et vous devez les faire contrôler et les faire de nouveau étiqueter pour le prochain vol. Dans de telles circonstances, nous n'engageons aucune responsabilité pour une quelconque perte, un quelconque dommage ou retard affectant votre voyage ou vos Bagages.

## 9.5 DROIT D'INSPECTION

Pour des raisons de sûreté et de sécurité, nous pouvons vous demander de nous autoriser à vous soumettre, vous-même et vos Bagages, à une inspection ou à tout contrôle de type rayons X. Si vous n'êtes pas disponible, vos Bagages pourront être fouillés en votre absence. Il s'agit de vérifier si vous détenez, ou si vos Bagages contiennent, des objets tels que ceux visés au paragraphe 9.3.1 ou encore si vous transportez des armes ou munitions qui ne nous auraient pas été signalées en application des paragraphes 9.3.2 ou 9.3.3. Si vous n'êtes pas disposé à vous conformer à de telles demandes, nous pouvons refuser de vous transporter, ainsi que vos Bagages. Si une inspection ou un contrôle de type rayons X endommage vos Bagages ou vous cause des Dommages, nous ne serions tenus pour responsables, sauf en cas de faute ou de négligence de notre part.

## 9.6 BAGAGES ENREGISTRÉS

- 9.6.1 Au moment où vous nous remettez vos Bagages que vous souhaitez faire enregistrer, nous en prenons la charge et vous émettrons une Étiquette Bagage pour chaque pièce de vos Bagages Enregistrés.
- 9.6.2 Les Bagages Enregistrés doivent porter votre nom ou toute autre identification personnelle.
- 9.6.3 Dans la mesure du possible, nous transportons vos Bagages Enregistrés dans l'avion dans lequel vous voyagez, à moins que, pour des raisons de sûreté, de sécurité ou d'exploitation, nous décidions qu'ils soient acheminés sur un autre vol. Si tel est le cas,

nous vous livrerons les Bagages à destination, sauf si les lois applicables exigent que vous soyez présent lors du contrôle douanier.

9.6.4 Le poids maximum de toute pièce des Bagages Enregistrés est de 32 kg (70 lb.). L'acceptation de tout bagage pesant plus de 32 kg (70 lb.) est sujette à accord préalable lors de la réservation. Les objets en surcharge seront remballés ou séparés en bagages plus légers lors de l'enregistrement. Nous refuserons de transporter les objets qui ne peuvent pas être remballés. Dans chaque cas, nous ne serons responsables d'aucune perte, aucun dommage ou retard survenant en raison du non-respect par vos soins de la franchise de poids et l'obligation de remballage, de séparation ou de refus de transporter les objets en surcharge.

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

9.7.1 Vous pouvez déclarer la valeur excédentaire des Bagages Enregistrés selon les limites de responsabilité applicables. Si vous faites une telle déclaration, vous devrez payer des frais supplémentaires conformément à nos Réglementations.

9.7.2 Nous refuserons d'accepter toute déclaration de valeur excédentaire des Bagages Enregistrés si une partie du transport doit être fournie par un Transporteur qui n'est pas membre de l'association IATA et n'offre pas la possibilité de déclarer une valeur excédentaire.

## **9.8 BAGAGES NON ENREGISTRÉS**

9.8.1 Nous pouvons imposer des dimensions et/ou un poids maximum pour les Bagages que vous emportez en cabine. Si nous n'y avons pas procédé, les Bagages que vous emportez en cabine doivent pouvoir être placés sous le siège devant vous ou dans un compartiment en cabine. Si vous ne pouvez pas ranger vos Bagages de la sorte ou si ces derniers sont d'un poids excessif ou peuvent se révéler dangereux pour une quelconque raison, ils devront être transportés comme Bagages Enregistrés.

9.8.2 Les objets qui ne peuvent pas être transportés dans les soutes (tels que les instruments de musique fragiles) et qui ne sont pas conformes aux dispositions du paragraphe 9.8.1 ci-dessus, ne peuvent être acceptés en cabine que si vous nous en avez avertis au préalable et que nous vous en avons accordé l'autorisation. Vous pourriez être amené à payer un supplément tarifaire au titre de ce service.

## **9.9 RETRAIT ET REMISE DES BAGAGES**

9.9.1 Sous réserve de l'Article 9.6.3, vous êtes tenu de retirer vos Bagages Enregistrés lorsqu'ils sont mis à votre disposition à destination ou en escale si le stop est de plus vingt-quatre (24) heures. Si vous ne les retirez pas dans un délai raisonnable, nous pouvons vous facturer des frais de garde. Si vous ne les réclamez pas dans un délai de trois (3) mois à compter de leur mise à disposition, nous pouvons en disposer, sans encourir aucune responsabilité à votre égard.

9.9.2 Seul le possesseur du reçu et de l'Étiquette Bagage est habilité à retirer les Bagages Enregistrés.

9.9.3 Si une personne, réclamant les Bagages Enregistrés, n'est pas en mesure de produire le reçu bagage et d'identifier les Bagages au moyen de l'étiquette Bagage, nous ne les

remettrons à cette personne qu'à condition qu'elle établisse les droits qu'elle détient sur ceux-ci d'une façon nous apparaissant satisfaisante. À notre demande, elle fournira une garantie adéquate en vue de nous indemniser pour toute perte, tout dommage ou toute dépense pouvant nous être occasionnés suite à cette remise.

9.9.4 Si, vous acceptez des Bagages sans réclamation lors de leur remise, cela prouvera que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément aux termes du Contrat de Transport.

## **9.10 ANIMAUX**

Le transport de vos animaux est possible sous réserve des conditions suivantes :

9.10.1 Vous devez vous assurer que les animaux tels que les chiens, les chats, les oiseaux et autres animaux domestiques sont convenablement installés dans une caisse à claire-voie ou transportés dans des caisses conformes à la loi, et sont accompagnés de documents en règle, tels que certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou de transit, comme requis par le pays de transit ou de destination. À défaut, nous ne pourrions pas effectuer leur transport. Le transport de ces animaux pourra être soumis à des conditions complémentaires, qui sont disponibles sur simple demande auprès de nos services.

9.10.2 S'il est accepté comme Bagage, l'animal transporté dans sa caisse avec sa nourriture n'est pas compris dans votre franchise de bagage, mais constituera un excédent de bagages, pour lequel vous devrez payer le supplément applicable. Sauf dispositions prévues dans l'Article 9.10.3, les animaux ne seront pas transportés en cabine. Ils seront transportés dans la soute à bagages de l'appareil en étant convenablement installés dans des caisses.

9.10.3 Les dispositions de l'article 9.10.2 n'ont toutefois pas vocation à s'appliquer aux chiens d'assistance (article 8.6 ci-dessus) accompagnant les Passagers handicapés lesquels seront transportés gratuitement en soute ou en cabine, en sus de la franchise de bagage normal, et ceci conformément à nos conditions particulières ou au droit applicable. Toutes informations supplémentaires concernant ces conditions sont disponibles sur simple demande auprès de nos services.

9.10.4 Si le transport d'un animal n'est pas soumis aux dispositions de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal en matière de responsabilité, nous n'assumons aucune responsabilité pour les blessures, la perte, la maladie ou la mort d'un animal que nous avons accepté de transporter, sauf si nous avons commis un acte de négligence.

9.10.5 Nous n'assumons aucune responsabilité relative aux animaux pour lesquels un ou plusieurs documents d'entrée ou de sortie, certificats sanitaires ou autres en rapport avec l'entrée ou le transit dans un pays, un état ou un territoire feraient défaut. La personne qui transporte l'animal doit nous indemniser pour toute amende, tout coût, toute perte ou tout autre dédommagement que nous pourrions être amenés à payer du fait de l'absence de ces documents.

## ARTICLE 10 : HORAIRES, ANNULATION DE VOLS

### 10.1 HORAIRES

10.1.1 Les horaires de vol indiqués dans les programmes publiés peuvent changer entre la date de leur publication et celle de votre voyage. Nous ne pouvons pas les garantir et ils ne constituent pas un élément de votre Contrat de Transport.

10.1.2 Avant d'accepter votre réservation, nous vous indiquerons l'horaire de vol valable à cette date et le mentionnerons sur votre Billet. Il peut arriver que nous devions changer l'horaire de vol publié après l'émission de votre Billet. Si vous nous indiquez un contact, nous nous efforcerons de porter tout changement à votre connaissance. Si, après l'achat de votre Billet, nous modifions de façon substantielle l'horaire de vol publié et que vous ne pouvez pas accepter un tel changement, et dès lors que nous ne sommes pas en mesure de vous transférer sur un autre vol qui vous convient, vous aurez droit à un remboursement conformément à l'Article 11.

### 10.2 ANNULATION, RÉACHEMINEMENT, RETARDS, ETC.

10.2.1 Nous prendrons toutes les dispositions nécessaires pour vous transporter dans les temps avec vos bagages. Afin d'éviter une annulation de vol, nous pouvons, dans des circonstances exceptionnelles, être amenés à utiliser un avion de substitution ou à recourir aux services d'un autre Transporteur.

10.2.2 Sauf dispositions contraires prévues dans la Convention de Varsovie, la Convention de Montréal ou le droit en vigueur, si nous annulons un vol, l'exploitons avec un retard important par rapport à l'horaire prévu, n'effectuons pas la desserte de votre destination finale ou de votre Escale, ou encore si nous vous faisons manquer un vol en correspondance pour lequel vous disposiez d'une réservation confirmé conformément aux dispositions applicables, vous pourrez choisir parmi les possibilités suivantes :

10.2.2.1 vous pourrez être transporté dans les meilleurs délais, sur un autre de nos vols réguliers où une place est disponible, sans supplément de prix et, si nécessaire, après avoir prolongé la validité de votre Billet ; ou

10.2.2.2 vous pourrez, dans un délai raisonnable, être réacheminé vers la destination indiquée sur votre Billet grâce à nos propres services ou de ceux d'un autre Transporteur, ou par tout autre moyen et type de transport mutuellement convenus sans frais supplémentaires. Si le tarif et les frais liés à la modification de l'itinéraire sont inférieurs au montant que vous avez payé, nous vous rembourserons la différence ;

10.2.2.3 vous pouvez avoir droit à un remboursement conformément aux dispositions de l'Article 11 ;

10.2.3 En cas d'événement mentionné dans l'Article 10.2.2, sauf dispositions contraires dans la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal ou, le cas échéant, le Règlement (CE) n°261/2004, les options prévues dans les Articles 10.2.2.1 à 10.2.2.3 sont les seules et uniques recours à votre disposition et notre responsabilité ne sauraient être engagée au-delà. En particulier, sauf si le Règlement (CE) n°261/2004 est applicable, si les annulations ou les retards sont dus à des intempéries ou à des retards du contrôle de la circulation aérienne, nous ne serons tenus par aucune obligation immédiate de respecter les Articles 10.2.1 à 10.2.3 ni de prendre en charge les coûts des appels téléphoniques, l'hébergement,

les boissons ou le transport. Toutefois, nous nous efforcerons de vous aider du mieux possible au vu des circonstances.

- 10.2.4 Si nous ne sommes pas en mesure de fournir un siège confirmé, nous indemniserons les Passagers dont l'embarquement aura été refusé ou qui auront été involontairement déclassés, en application du droit applicable et de notre politique d'indemnisation.

## **ARTICLE 11 : REMBOURSEMENTS**

- 11.1** Sauf indications contraires dans les présentes conditions ou la réglementation tarifaire, ou conformément au droit applicable, nous procéderons à un remboursement d'un Billet ou de toute partie non utilisée selon les conditions suivantes :

- 11.1.1 Sauf indications contraires dans le présent Article, nous serons habilités à effectuer un remboursement soit à la personne dont le nom figure sur le Billet, soit à la personne qui a payé le Billet, sous réserve que celle-ci apporte la preuve de ce paiement.

- 11.1.2 Si un Billet a été payé par une personne autre que le Passager dont le nom figure sur ce Billet et si le Billet indique une limitation de remboursement, nous effectuerons un remboursement uniquement à la personne qui a payé le Billet ou à toute personne que celle-ci désignera.

- 11.1.3 Sauf en cas de perte d'un Billet, le remboursement n'est effectué que si vous nous remettez le Billet ainsi que l'ensemble des Coupons de Vol non utilisés.

- 11.1.4 Un remboursement effectué à toute personne présentant le Coupon-Passager ou le Reçu-Passager ainsi que tous les Coupons de Vol non utilisés, qui soutient être la personne à laquelle le remboursement peut être effectué conformément à l'Article 11.2.1 ou 11.2.2, sera réputé être un remboursement approprié et nous dégagera de toute responsabilité. En outre, aucune autre demande de remboursement ne pourra nous être adressée par vous ou toute autre personne.

### **11.2 REMBOURSEMENTS INVOLONTAIRES**

Si nous annulons un vol, ne l'exploitons pas dans un délai raisonnable de l'horaire, ne nous arrêtons pas à votre Destination Finale ou à votre Escale, ou si nous vous faisons manquer un vol en correspondance, conformément à la législation en vigueur, sur lequel vous possédez une réservation, le montant du remboursement sera celui indiqué ci-dessous, sauf si l'Article 11.2.4 s'applique :

- 11.2.1 Si aucune partie du Billet n'a été utilisée, nous vous remboursons l'équivalent du tarif payé ;

- 11.2.2 si une partie du Billet a été utilisée, nous vous remboursons au moins la différence entre le tarif payé et le tarif en vigueur correspondant au voyage sur le parcours effectué

- 11.2.3 Dès lors qu'un Passager accepte le remboursement de l'achat d'un Billet dans de telles circonstances, nous serons désengagés de toute autre responsabilité.

- 11.2.3 Dans le cas où le Règlement CE n°261/2004 s'applique à votre Billet, pour obtenir des explications complètes sur vos droits, veuillez vous reporter à notre règlement sur le refus

d'embarquement, les annulations et les retards importants en vertu de ce Règlement (CE n°261/2004) auprès de notre service relations clientèle ou sur le site <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32004R0261>

### **11.3 REMBOURSEMENTS VOLONTAIRES**

11.3.1 Si vous avez droit à un remboursement de votre Billet pour des raisons autres que celles mentionnées dans l'Article 11.2, le montant du remboursement sera le suivant :

11.3.1.1 si aucune partie du Billet n'a été utilisée, vous recevrez un montant égal au tarif payé, déduction faite de tous frais de dossier ou d'annulation applicables ;

11.3.1.2 si une partie du Billet a été utilisée, le remboursement sera égal à la différence entre le prix payé et le prix applicable au voyage sur le parcours effectué, déduction faite de tous frais de dossier ou d'annulation applicables.

### **11.4 REMBOURSEMENT D'UN BILLET PERDU**

11.4.1 Si vous perdez tout ou partie d'un Billet, si vous nous en fournissez une preuve suffisante et que vous payez des frais de gestion, nous procéderons au remboursement dans les meilleurs délais après l'expiration de la durée de validité du Billet, et ceci aux conditions suivantes :

11.4.1.1 le Billet perdu ou la partie du Billet perdue n'a pas été utilisé(e), ni remboursé(e) ou remplacé(e) précédemment (sauf si son utilisation, son remboursement ou son remplacement par ou à une tierce partie résultait de notre propre négligence) ;

11.4.1.2 la personne qui reçoit le remboursement s'engage, selon les conditions que nous prescrivons, à nous en reverser le montant en cas de fraude et/ou si le Billet perdu ou la partie du Billet perdue venait à être utilisé(e) par une tierce partie (sauf si la fraude ou l'utilisation par une tierce partie résultait de notre propre négligence).

11.4.2 Si nos Agents Accrédités ou nous-mêmes perdons un Billet ou une partie de celui-ci, nous serons responsables de cette perte.

### **11.5 DROIT DE REFUSER LE REMBOURSEMENT**

11.5.1 Nous pouvons refuser de rembourser un Billet si vous en faites la demande après l'expiration de sa durée de validité.

11.5.2 Nous pouvons refuser de rembourser un Billet nous ayant été présenté ou ayant été présenté aux Autorités d'un pays comme preuve de votre intention de partir à moins que vous ne fournissiez une preuve satisfaisante de votre permission de demeurer dans ledit pays ou de votre intention d'en repartir par l'intermédiaire d'un autre Transporteur ou par un autre moyen de transport.

11.5.3 Nous pouvons refuser de procéder à un remboursement dans les circonstances couvertes par l'Article 8.2 des présentes Conditions.

### **11.6 DEVISE**

Nous nous réservons le droit de rembourser le Billet de la même manière et dans la même devise que celle dans laquelle il a été payé.

## **11.7 À QUI REMBOURSER LE BILLET**

Les remboursements volontaires seront uniquement effectués par le Transporteur qui a initialement émis le Billet ou par son agent s'il y est autorisé.

## **ARTICLE 12 : COMPORTEMENT À BORD DE L'AVION**

**12.1** Si nous estimons raisonnablement que, par votre comportement à bord, vous mettez en danger l'appareil, toute personne ou tout bien à bord, empêchez l'équipage d'accomplir ses tâches, ou si vous transgressez toutes instructions de celui-ci, y compris, sans limitation, lorsqu'il faut s'asseoir ou attacher sa ceinture, respecter les instructions relatives à l'interdiction de fumer, à la consommation d'alcool ou de drogues, ou encore si vous vous conduisez d'une manière entraînant, pour les autres Passagers ou pour l'équipage, un malaise, un dérangement, un dommage ou une blessure, nous pourrions prendre toutes les mesures que nous jugerons nécessaires pour vous empêcher de continuer à agir de la sorte et pour vous maîtriser. Nous pourrions vous débarquer ou refuser de continuer à vous transporter vers toute destination. De plus, vous pourriez être poursuivi en justice au regard des infractions commises à bord de l'avion.

**12.2** Vous n'êtes pas autorisé à consommer de l'alcool à bord de notre avion (que l'alcool ait été acheté hors taxes auprès de nous ou de toute personne ou obtenu de toute autre façon), sauf si nous vous en servons. Nous avons le droit, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, de refuser de vous servir de l'alcool ou de vous retirer de l'alcool qui vous a été servi.

## **12.3 INDEMNISATIONS GÉNÉRALES**

Si vous vous comportez comme décrit dans le paragraphe 12.1, vous nous indemniserez au titre de toutes les réclamations ou pertes, y compris, sans limitation, tous les coûts découlant du déroutement de l'avion auquel nous aurions procédé pour vous débarquer, et toutes les pertes que nous avons subies ainsi que celles encourues par nos Agents Accrédités, employés, entrepreneurs indépendants, Passagers et toute tierce partie, suite à tout décès, toute blessure, toute perte et tout préjudice occasionné(e) aux autres personnes ou aux biens, découlant de votre mauvaise conduite à bord de l'appareil.

## **12.4 ÉQUIPEMENTS ÉLECTRONIQUES**

**12.4.1** Pour des raisons de sécurité ou légales, nous pouvons interdire ou restreindre l'utilisation, à bord de l'avion, d'équipements électroniques tels que, par exemple, les téléphones portables, les ordinateurs portables, les magnétophones portatifs, les postes de radio portables, les MP3, les lecteurs de cassettes et de CD, les jeux électroniques, les lasers, les matériels de transmission, y compris les jouets télécommandés et les talkies-walkies. Vous ne devez pas utiliser ces appareils si nous vous avons indiqué qu'ils étaient interdits à bord de l'avion. Dans le cas contraire, vous pourriez être en infraction. Les appareils auditifs et les stimulateurs cardiaques sont autorisés.



- 12.4.2 Si vous ne vous conformez pas au paragraphe 12.3, nous nous réservons le droit de conserver ces équipements électroniques jusqu'à la fin de votre vol pendant toute période que nous estimerons appropriée.

### **ARTICLE 13 : DISPOSITIONS POUR DES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES**

- 13.1 Si nous prenons à votre égard des dispositions afin qu'une tierce partie vous fournisse tout service autre que le transport aérien, routier, ferroviaire ou maritime, ou si nous émettons un Billet de transport ou un bon pour un transport ou des services fournis par une tierce partie (ne concernant pas le transport aérien), par exemple la réservation d'hôtels ou la location de voitures, nous n'agissons que comme représentant de cette tierce partie. Les termes et les conditions du prestataire de services tiers seront applicables, et nous ne serons pas responsable envers vous au titre de ces services, y compris de la décision prise par ce prestataire de services tiers d'annuler ou de refuser toute réservation.
- 13.2 Si nous vous fournissons également un transport de surface (terrestre ou maritime), d'autres conditions pourront s'appliquer à ce transport de surface. Nos Agents Accrédités et nous-mêmes pouvons vous fournir ces conditions sur simple demande.

### **ARTICLE 14 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

#### **14.1 GÉNÉRALITÉS**

- 14.1.1 Il vous appartient de vérifier les obligations en matière d'entrée de tout pays que vous visitez, et de nous présenter tout passeport, visa, certificat de santé et tout autre document de voyage nécessaire à votre séjour.
- 14.1.2 Vous devez vous conformer à toutes les lois, réglementations, ordonnances, demandes et exigences de voyage des pays de départ, de destination ou de transit.
- 14.1.3 Nous ne serons pas responsables à votre égard si (i) vous n'avez pas les passeports, visas, certificats de santé et tout autre document de voyage nécessaires ; (ii) votre passeport, votre visa, vos certificats de santé ne sont pas valides ou sont périmés ; ou si (iii) vous ne vous conformez pas à toutes les lois, réglementations, ordonnances, demandes, exigences, règles ou instructions applicables.

#### **14.2 DOCUMENTS DE VOYAGE**

Avant votre départ, vous devrez nous présenter tous les documents d'entrée, de sortie, de santé et tout autre document tel que les passeports et les visas requis par les lois, les réglementations, les ordonnances, les demandes ou les exigences des pays concernés. Sur demande de notre part, vous devrez nous autoriser à en faire des copies et à les conserver, et à mettre sous bonne garde votre passeport ou tout document de voyage équivalent auprès d'un membre de l'équipage de l'avion jusqu'à la fin du vol. Nous nous réservons le droit de refuser votre transport si vous ne vous êtes pas conformé à ces exigences, ou si vos documents de voyage ne semblent pas être en règle.

### **14.3 REFUS D'ADMISSION**

Si vous vous voyez refuser l'admission dans tout pays, vous serez tenu de rembourser tous frais, pénalités ou amendes qui nous seraient imposés par les Autorités du pays concerné, ainsi que tous frais de détention qui nous sont facturés, le coût de votre transport au départ de ce pays et tous autres coûts que nous paierons ou que nous nous engageons à régler. Nous ne vous rembourserons pas le Tarif que vous avez payé pour être acheminé dans le pays où vous n'avez pas été admis.

### **14.4 RESPONSABILITÉ DU PASSAGER POUR AMENDES, FRAIS DE DÉTENTION, ETC.**

Si nous sommes tenus de payer ou de consigner le montant de toute amende ou pénalité, d'engager toute dépense du fait que vous n'avez pas respecté des lois, des réglementations, des ordonnances, des demandes ou toute autre exigence de voyage des pays concernés, ou de produire les documents requis, vous devrez nous rembourser tout montant ainsi payé ou toute dépense ainsi engagée. Nous pourrions compenser ces paiements ou dépenses avec la valeur de tout transport non utilisé de votre Billet ou avec tout autre avoir que nous détenons.

### **14.5 CONTRÔLES DOUANIERS OU AUTRES INSPECTIONS OFFICIELLES**

Vous devrez assister, sur simple requête, à l'inspection de vos Bagages par la douane ou toute autre autorité gouvernementale. Nous n'assumerons aucune responsabilité pour une quelconque perte ou un quelconque dommage résultant de cette inspection ou de l'inobservation de la présente disposition.

### **14.6 CONTRÔLES DE SÉCURITÉ**

Vous devez vous soumettre à tout contrôle de sécurité effectué par nos soins, les autorités gouvernementales ou aéroportuaires, ou par tout autre Transporteur, et permettre également le contrôle de vos Bagages. Nous n'assumerons aucune responsabilité pour un quelconque Dommage que vous subissez dans le cadre de ces contrôles de sécurité ou résultant du fait que vous ne vous êtes pas conformé à cette exigence, sauf toutefois en cas de négligence de notre part.

## **ARTICLE 15 : TRANSPORTEURS SUCCESSIFS**

Le transport que nous effectuons avec d'autres Transporteurs, sur la base d'un seul Billet ou de Billets en conjonction, est considéré comme une opération unique aux fins de la Convention de Varsovie et de la Convention de Montréal. Cependant, nous attirons votre attention sur l'Article 16.1.1.

## **ARTICLE 16 : RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES**

### **16.1 RÈGLES APPLICABLES**

16.1.1 Notre responsabilité est régie par les présentes Conditions de Transport et par le droit applicable. Lorsque sur un même billet, il y a plusieurs transporteurs, Cathay Pacific n'est pas responsable pour les trajets opérés par d'autres compagnies. Si nous sommes en

partage de code mais n'opérant pas le vol, nous sommes responsables, en cas d'accident à bord entraînant des blessures ou un décès.

16.1.2 Le droit applicable inclut la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, et/ou les lois qui s'appliquent dans les pays respectifs. La Convention de Varsovie et la Convention de Montréal s'appliquent au Transport International tel que défini dans les Conventions précitées.

16.1.3 Si nous émettons un Billet pour un transport effectué par un autre Transporteur ou si nous acceptons que vos Bagages soient transportés par cet autre Transporteur, nous n'agissons que comme représentant de ce dernier.

## **16.2 NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE BLESSURE DES PASSAGERS**

Notre responsabilité est soumise aux règles et aux limitations prévues dans le droit applicable ainsi que dans les autres règles suivantes s'il est prouvé que vous avez subi des dommages en cas de décès, de blessures ou de tous autres dommages corporels résultant d'un accident survenu au cours du transport que nous effectuons.

16.2.1 Nous n'invoquerons aucune limitation de responsabilité financière prévue par le droit applicable dans la défense de toute demande de dommages et intérêts compensatoires recouvrables.

16.2.2 Pour tous dommages recouvrables allant jusqu'à et incluant l'équivalent de 113 100 DTS, en application de la convention de Montréal, et 100 000 DTS dans les autres instances, nous ne pouvons exclure ou limiter notre responsabilité ou invoquer toute défense en prouvant que nos Agents Accrédités et nous-mêmes avons pris toutes les mesures nécessaires pour éviter les dommages, ou que ces mesures n'ont pas pu être prises.

16.2.3 Nonobstant les dispositions du paragraphe 16.2.2 ; si nous démontrons que le dommage a été causé ou provoqué par la négligence ou tout autre acte fautif ou omission de la part du Passager blessé ou décédé ou de la personne légalement habilitée qui réclame une indemnisation, nous pouvons être dégagés, totalement ou partiellement, de toute responsabilité conformément aux lois applicables.

16.2.4 Dans la mesure où les dommages et intérêts recouvrables en vertu du présent Article peuvent potentiellement être supérieurs à 113 100 DTS dans le cadre de la convention de Montréal ou de 100 000 DTS dans les autres instances, ils seront réduits en partie ou en totalité si nous établissons que le dommage

(a) n'était pas dû à la négligence ou à tout autre acte fautif ou omission de notre part ou de celle de nos Agents Accrédités ; ou

(b) était uniquement dû à la négligence ou à tout autre acte fautif ou omission de la part d'une tierce partie.

16.2.5 Nous ne serons pas tenus pour responsables des maladies, blessures ou invalidités et décès qui sont imputables à votre âge, à votre état mental ou physique ou à la détérioration de celui-ci.

## **16.3 NOTRE RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES AUX BAGAGES**

- 16.3.1 Nous ne serons pas tenus pour responsables pour les Dommages causés aux Bagages Non Enregistrés (autres que les Dommages causés par tout retard qui est couvert par l'Article 16.4 ci-dessous), sauf toutefois si les Dommages sont dus à notre négligence ou de celle de nos Agents Accrédités.
- 16.3.2 Nous ne serons pas tenus responsables pour les Dommages causés aux Bagages qui résultent de la qualité ou du défaut propre des Bagages. De la même façon, nous ne serons pas tenus responsables de l'usure normale des Bagages qui résulte des manipulations usuelles et normales du transport aérien.
- 16.3.3 En ce qui concerne les réclamations auxquelles la Convention de Varsovie s'applique, pour les Bagages Enregistrés, notre responsabilité en cas de Dommages sera limitée à 17 DTS par Kg et pour les Bagages Non Enregistrés à 332 DTS par Passager, ou à toute autre somme dont nous conviendrons conformément à l'Article 9.7.1.
- 16.3.4 En ce qui concerne les réclamations auxquelles la Convention de Montréal s'applique, notre responsabilité en cas de Dommages aux Bagages Enregistrés et aux Bagages Non Enregistrés, et de Dommages causés par tout retard, est limitée à 1 131 DTS par Passager ou à toute somme supérieure dont nous conviendrons conformément à l'Article 9.7.1.
- 16.3.5 Si la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal s'applique, les limitations de responsabilité mentionnées dans les Articles 16.3.3 et 16.3.4 ne s'appliqueront pas si vous êtes en mesure de prouver que le Dommage résultait d'un acte ou d'une omission commis par nous ou nos Agents Accrédités :
- (a) dans l'intention de causer un Dommage ; ou
  - (b) par imprudence et en ayant conscience qu'un Dommage pourrait probablement en résulter, et si vous démontrez en outre que nos employés ou agents responsables de l'acte ou de l'omission agissaient dans le cadre de leurs fonctions professionnelles.
- 16.3.6 La limitation de responsabilité pour tout Dommage causé aux Bagages Non Enregistrés et aux Bagages Enregistrés établie par le droit local s'applique à vos Bagages lorsque le droit local s'applique à votre séjour au lieu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal.
- 16.3.7 La limitation de responsabilité pour tout Dommage causé aux Bagages Non Enregistrés et aux Bagages Enregistrés spécifiée dans le paragraphe 16.3.3 s'applique aux Dommages causés aux Bagages Non Enregistrés et aux Bagages Enregistrés, respectivement, lorsque la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal ne s'appliquent pas à votre transport, et qu'aucune limitation de responsabilité n'est établie par le droit local applicable.
- 16.3.8 Vous pouvez faire une déclaration de valeur spéciale (Cf. Article 9.7.1) ou acheter vous-même une assurance supplémentaire destinée à couvrir les cas où la valeur réelle ou les coûts de remplacement de vos Bagages Enregistrés ou Bagages Non Enregistrés dépassent notre responsabilité.

- 16.3.9 Si le poids d'un Bagage n'est pas indiqué au moment de l'enregistrement, le poids total des Bagages Enregistrés est réputé ne pas excéder la franchise de Bagages autorisée pour la classe de transport concernée, ainsi qu'il est prévu dans nos Réglementations.
- 16.3.10 Si vous avez déclaré une valeur supérieure lors de l'enregistrement et que vous avez payé les frais applicables, notre responsabilité sera limitée à la valeur supérieure déclarée.
- 16.3.11 Nous ne serons pas tenus pour responsables des dommages aux Bagages causés par tout retard si nous prouvons que nous ou nos Agents accrédités avons pris toutes les mesures qui pouvaient être raisonnablement requises afin d'éviter le Dommage, ou qu'il était impossible pour nous ou pour nos Agents Accrédités de prendre ces mesures.
- 16.3.12 Nous ne serons pas tenus pour responsables des blessures vous affectant ou des Dommages survenus à vos Bagages, causés par des biens se trouvant à l'intérieur de vos Bagages ou de toute autre personne. Vous êtes responsable de tout dommage causé par vos Bagages sur d'autres personnes et tous biens, et vous nous indemniserez pour toutes pertes et dépenses en résultant et encourues par nous.
- 16.3.13 A l'exception des bagages transportés dans le cadre des conventions de Varsovie ou Montréal, nous ne serons nullement responsables des Dommages survenus à des objets qui en vertu de l'Article 9.3 ne peuvent être transportés dans vos Bagages, y compris, sans limitation, des Dommages à des objets fragiles ou périssables, des clés, des œuvres d'art, des appareils photo, de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, de l'argenterie, des médicaments, des objets dangereux, des objets commerciaux, des objets hors-format, des effets négociables, des titres ou tout autre objet de valeur, des documents d'affaire, des passeports et autres documents d'identification, ou des échantillons, qui se trouvent dans vos Bagages.
- 16.3.14 Nous ne serons nullement responsables des Dommages survenus à vos Bagages qui résultent de votre non-respect de l'Article 9.4.7 des présentes Conditions de Transport, ou si vous n'avez pas pris la responsabilité de faire autoriser, de faire enregistrer et d'étiqueter de nouveau vos Bagages afin qu'ils soient transportés sur un autre vol par un Transporteur avec lequel nous n'avons pas passé d'accord.
- 16.3.15 Nous ne serons nullement responsable de dommages survenus à vos bagages dans les limites où nous pouvons prouver que ceux-ci résultent de votre négligence, acte ou omission préjudiciable.
- 16.4 NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES CAUSÉS PAR UN RETARD AFFECTANT LES PASSAGERS**
- 16.4.1 Notre responsabilité en cas de Dommages causés par un retard survenu dans votre transport aérien est limitée par la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal.
- 16.4.2 Que la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal s'applique ou non à votre réclamation, nous ne serons pas tenus pour responsables des dommages causés aux Passagers suite à un retard si nous démontrons que nous (ou nos Agents Accrédités) avons pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage ou s'il nous était impossible (ou à nos Agents Accrédités) de les prendre.

## **16.5 DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

- 16.5.1 Nous ne serons tenus pour responsables que des Dommages survenant sur des vols pour lesquels notre propre Code de Désignation est mentionné sur le Billet, ou que nous exploitons. Si nous émettons un Billet pour un transport effectué sous un Code de Désignation d'un autre Transporteur ou si nous acceptons des Bagages en son nom, nous n'agissons que comme Agents de cet autre Transporteur. Toutefois, en ce qui concerne les Bagages Enregistrés, vous pouvez également avoir un droit de recours contre le premier ou le dernier Transporteur. Cependant, la responsabilité de chaque Transporteur impliqué dans votre voyage doit être déterminée uniquement par ses propres Conditions de Transport.
- 16.5.2 Nous ne serons pas tenus pour responsables des Dommages survenant du fait que nous avons respecté toutes lois ou réglementations, ordonnances ou exigences gouvernementales, ou que vous ne vous y êtes pas conformé.
- 16.5.3 Sauf indications contraires dans les présentes Conditions de Transport, notre responsabilité sera limitée aux dommages et intérêts compensatoires établis ; dans tous les cas, nous ne serons pas tenus pour responsables (i) des pertes de profits, de revenus, de contrats, de ventes, d'économies anticipées, de clientèle et de réputation ; et (ii) des pertes indirectes et conséquentes, ou (iii) de toute forme de dommages et intérêts non compensatoires.
- 16.5.4 Si votre âge ou votre état mental ou physique est tel qu'il implique tout danger ou risque pour vous-même, nous ne serons responsables d'aucune maladie, blessure ou invalidité, ni d'aucun décès imputable à cet état ou de l'aggravation de celui-ci.
- 16.5.5 Toute exonération ou limitation de notre responsabilité s'appliquera à, et s'effectuera en faveur de nos Agents Accrédités, employés et représentants et toute compagnie dont nous utilisons l'appareil, les Agents, employés et représentants de cette compagnie. Par conséquent, le montant total recouvrable auprès de nous et de ces Agents, employés, représentants et personnes ne pourra être supérieur à notre limitation de responsabilité.
- 16.5.6 Sauf indications contraires, aucune disposition dans les présentes Conditions de Transport n'implique une quelconque renonciation aux limitations ou exclusions de responsabilité auxquelles nous avons droit en vertu du droit applicable qui pourrait s'appliquer. Par rapport aux tierces parties, nous nous réservons toute voie de recours, y compris, sans limitation, des droits de contribution et d'indemnisation.

## **ARTICLE 17 : DÉLAIS DE RIGUEUR EN CAS DE RÉCLAMATION OU D'ACTION EN JUSTICE**

### **17.1 DÉLAI AFFÉRENT AUX BAGAGES**

- 17.1.1 Si vous ou la personne détenant le reçu acceptez les Bagages Enregistrés lors de leur remise sans protestation formelle, cela signifie que les Bagages Enregistrés ont été livrés en bon état, sauf preuve contraire qu'il vous appartient de rapporter.
- 17.1.2.1 Si vous souhaitez nous réclamer des indemnités au titre des Dommages causés aux Bagages Enregistrés, vous devez nous le notifier selon les modalités suivantes :

- 17.1.2(a) Si les Dommages causés aux Bagages Enregistrés sont de nature physique, vous devez nous le notifier par écrit dans les sept (7) jours suivant la réception des Bagages Enregistrés.
- 17.1.2(b) Si les Dommages causés aux Bagages Enregistrés portent sur la perte d'une partie des objets contenus dans les Bagages Enregistrés, vous devez nous le notifier par écrit dans les vingt-et-un (21) jours suivant la date à laquelle les Bagages auraient dû vous être livrés.
- 17.1.2(c) Pour tout retard ou perte bagage, vous disposez de vingt-et-un (21) jours à partir de la date à laquelle vos bagages auraient dû vous être livrés pour le notifier auprès de nos services.
- 17.1.2(d) Si vous souhaitez nous réclamer des indemnités au titre du retard dans la livraison des Bagages Enregistrés, vous devez nous le notifier par écrit dans les vingt-et-un (21) jours suivant la date à laquelle les Bagages ont été mis à votre disposition.
- 17.1.3 Si vous ne nous prévenez pas dans les délais prévus dans les articles 17.1.2(a) à 17.1.2(c) et que la convention de Varsovie ou de Montréal vous est applicable, aucune action ne pourra nous être opposée sans le cas d'une fraude de notre part.

## **17.2 DÉLAI DE PRESCRIPTION POUR TOUTES LES ACTIONS**

Tout droit dont vous disposeriez pour réclamer des indemnités au titre de tous Dommages s'éteindra si l'action en responsabilité n'est pas intentée dans un délai de deux (2) ans suivant l'arrivée à destination, ou la date à laquelle l'appareil aurait dû arriver, ou la date à laquelle le transport s'est terminé.  
La période de limitation est déterminée par la loi en vigueur de la Cour où le cas est traité.

## **ARTICLE 18 : MODIFICATION ET RENONCIATION**

Les dispositions des présentes Conditions de Transport ne pourront être modifiées ni faire l'objet d'une renonciation par nos Agents Accrédités, employés ou représentants.

## **ARTICLE 19 : AUTRES CONDITIONS**

Votre transport ainsi que celui de vos Bagages est également régi selon nos Réglementations et certaines autres conditions qui nous sont appliquées ou que nous avons adoptées. Ces réglementations et conditions, telles que modifiées de temps à autre, sont importantes. Elles portent, entre autres, sur le transport des mineurs non accompagnés, des femmes enceintes, des passagers malades, des restrictions sur l'utilisation des appareils électroniques à bord de l'avion, des objets interdits dans les Bagages, et la consommation à bord de boissons alcoolisées.

Vous pouvez obtenir nos Réglementations et les conditions concernant ces questions sur simple demande auprès de nos services ou sur notre site [www.cathaypacific.com/fr](http://www.cathaypacific.com/fr)

## **ARTICLE 20 : INTERPRÉTATION**

Les titres de chaque Article des présentes Conditions de Transport ont été insérés à des fins de commodité uniquement et ne pourront être utilisés pour l'interprétation du texte.

## **ARTICLE 21 : MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Si vous avez soumis une réclamation auprès de notre service Client, mais que notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter l'Association des Médiateurs Européens (AME).

AME CONSO  
197 boulevard Saint-Germain  
75007 PARIS

Téléphone : 09 5301 0269

Les coordonnées et modalités de saisine du médiateur sont disponibles sur le site :  
<http://www.mediationconso-ame.com>