

**CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT  
(Passagers et Bagages)**

ARTICLE 1 – DEFINITION.....	4
ARTICLE 2 – DOMAINE D'APPLICATION .....	11
ARTICLE 3 – BILLETS.....	12
ARTICLE 4 – TARIFS, FRAIS, TAXES ET REDEVANCES.....	15
ARTICLE 5 – RESERVATIONS.....	16
ARTICLE 6 – DONNEES PERSONNELLES.....	16
ARTICLE 7 – ASSISTANCE PARTICULIERE.....	18
ARTICLE 8 – ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT.....	18
ARTICLE 9 – REFUS ET LIMITATION AU TRANSPORT.....	19
ARTICLE 10 – BAGAGES.....	20
ARTICLE 11 – HORAIRES.....	25
ARTICLE 12 – RETARD ET ANNULATION.....	25
ARTICLE 13 – SURRESERVATION ET DECLASSEMENT.....	26
ARTICLE 14 – REMBOURSEMENTS.....	26
ARTICLE 15 – COMPORTEMENT A BORD.....	26
ARTICLE 16 – TRANSPORT DE SURFACE.....	27
ARTICLE 17 – TRANSPORTEURS AERIENS SUCCESSIFS.....	27
ARTICLE 18 – FORMALITES ADMINISTRATIVES.....	28
ARTICLE 19 – RESPONSABILITE POUR DOMMAGES.....	30
ARTICLE 20 – DELAIS DE PROTESTATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITE.....	34

## SOMMAIRE

<b>Article 1 – Définition</b> .....	<b>4</b>
<b>Article 2 – Domaine d’application</b> .....	<b>11</b>
2.1. Généralités.....	11
2.2. Affrètement et Partage de Code.....	11
2.3. Plan d’Urgence en cas de retard important sur le tarmac (DOT).....	11
2.4. Prédominance de la loi.....	11
<b>Article 3 – Billets</b> .....	<b>12</b>
3.1. Dispositions générales.....	12
3.2. Durée de validité.....	13
3.3. Force majeure invoquée par le Passager.....	14
3.4. Ordre d’utilisation séquentielle des coupons de vols.....	14
3.5. Modifications souhaitées par le Passager.....	14
3.6. Identification du Transporteur.....	14
<b>Article 4 – Tarifs, Frais, Taxes et Redevances</b> .....	<b>15</b>
4.1. Tarifs.....	15
4.2. Frais, Taxes et Redevances.....	15
4.3. Frais de services facturés par le Transporteur.....	15
4.4. Monnaie de paiement.....	15
<b>Article 5 – Réservations</b> .....	<b>16</b>
5.1. Dispositions générales.....	16
5.2. Exigences liées à la réservation.....	16
5.3. Attribution de sièges.....	16
<b>Article 6 – Données Personnelles</b> .....	<b>16</b>
<b>Article 7 – Assistance particulière</b> .....	<b>18</b>
<b>Article 8 – Enregistrement et embarquement</b> .....	<b>18</b>
<b>Article 9 – Refus et limitation au transport</b> .....	<b>19</b>
<b>Article 10 – Bagages</b> .....	<b>20</b>
10.1. <u>Généralités</u> .....	20
10.1.1 Obligations du Passager.....	20
10.1.2. Objets non admis.....	21
10.1.3. Droit d’inspection.....	21
10.1.4. Droit de refuser le transport de bagages.....	21
10.2. <u>Bagages enregistrés</u> .....	22
10.2.1. Généralités.....	22
10.2.2. Franchise de bagages.....	22
10.2.3. Déclaration spéciale d’intérêt.....	23
10.2.4. Retrait et livraison des bagages.....	23
10.3. <u>Bagages non enregistrés</u> .....	23
10.4. <u>Animaux de compagnie</u> .....	24
10.4.1. Généralités.....	24
10.4.2 Animaux de compagnie voyageant en cabine.....	25
10.4.3. Animaux de compagnie voyageant en soute.....	25

<b>Article 11 – Horaires.....</b>	<b>25</b>
<b>Article 12 – Retard et Annulation.....</b>	<b>25</b>
<b>Article 13 – Surréservation et déclassement.....</b>	<b>26</b>
<b>Article 14 – Remboursements.....</b>	<b>26</b>
<b>Article 15 – Comportement à bord.....</b>	<b>26</b>
<b>Article 16 – Transport de surface.....</b>	<b>27</b>
<b>Article 17 – Transporteurs aériens successifs.....</b>	<b>27</b>
<b>Article 18 – Formalités administratives.....</b>	<b>28</b>
18.1. Généralités.....	28
18.2. Documents de voyage.....	28
18.3. Refus d'entrée.....	28
18.4. Responsabilité du Passager pour amendes, frais de détention etc....	28
18.5. Contrôles douaniers.....	29
18.6. Contrôle de sûreté.....	29
<b>Article 19 – Responsabilité pour dommages.....</b>	<b>30</b>
19.1. Considérations générales.....	30
19.2. Dispositions applicables aux vols internationaux.....	31
19.2.1 Dommages corporels.....	31
19.2.2 Retard.....	32
a) Caractéristique du dommage réparable.....	32
b) Etendue de la responsabilité du Transporteur.....	32
c) Etendue de la réparation.....	32
19.2.3 Bagages.....	33
a) Cadre de la responsabilité.....	33
b) Exonération de la responsabilité du Transporteur.....	33
c) Montant du dommage réparable.....	33
<b>Article 20 – Délais de protestation et d'action en responsabilité.....</b>	<b>34</b>
20.1. Notification des protestations pour les bagages.....	34
20.2. Actions en responsabilité pour les Passagers.....	34
20.3. Nécessité d'un écrit.....	34

## **ARTICLE 1 - DEFINITIONS**

Au sens des présentes conditions et sauf exception dans le texte, les termes suivants sont employés avec le sens indiqué ci-après :

### **« Affrètement »**

désigne l'opération par laquelle le Transporteur ayant conclu un Contrat de Transport avec le Passager (« Transporteur Contractuel ») délègue à un autre Transporteur (« Transporteur de Fait ») la charge d'effectuer la totalité ou une partie du Transport Aérien. Désigne également l'opération par laquelle tout autre contractant du Passager (par exemple un organisateur de voyages) confie à un Transporteur le soin d'assurer la totalité ou une partie du Transport Aérien.

### **« Agent Accrédité »**

désigne une personne physique ou morale que le Transporteur a agréée pour le représenter dans la vente de titres de transport aérien sur ses services ou ceux d'un autre Transporteur si cet agent y est autorisé.

### **« Animaux de Compagnie »**

désigne l'animal de compagnie accompagnant, en cabine ou en soute, le passager qui en est soit le propriétaire, soit une personne physique qui en assume la responsabilité pour le compte du propriétaire au cours du voyage.

### **« Arrêt volontaire » (ou « Stop-over »)**

désigne un arrêt programmé par le Passager au cours de son voyage, à une escale située entre le point de départ et le point de destination et figurant sur le Billet ou dans les Horaires.

### **« Ayant droit » (voir « Personne ayant droit à indemnisation »)**

### **« Bagages »**

désigne les effets et autres objets personnels accompagnant le Passager au cours de son voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les Bagages Enregistrés et les Bagages Non Enregistrés.

### **« Bagages Cabine » ( voir « Bagages Non Enregistrés »)**

### **« Bagages Enregistrés »**

désigne les Bagages dont le Transporteur a accepté la garde et pour lesquels a été délivrée une Fiche d'Identification.

### **« Bagages Non Enregistrés » ou « Bagage Cabine »**

désigne tout Bagage, autre que les Bagages Enregistrés. Ce Bagage demeure sous la garde du Passager.

### **« Billet »**

désigne un document en cours de validité établissant le droit au Transport, soit sous la forme d'un « titre de transport individuel ou collectif », soit par un moyen équivalent sous forme immatérielle, délivré ou autorisé par le Transporteur Aérien ou son Agent Accrédité et complété éventuellement d'une Fiche d'Identification pour les Bagages Enregistrés. Il matérialise le Contrat de Transport et, à ce titre, inclut les présentes Conditions Générales de Transport. Il comprend les avis aux passagers, tels que prévus dans la Convention.

### **« Billet Complémentaire »**

désigne un billet dont l'émission est rendue nécessaire du fait du nombre important de coupons d'un Billet principal dont l'ensemble constitue un seul et même Contrat de Transport.

### **« Billet Electronique »**

désigne le Billet sauvegardé par le Transporteur ou à sa demande par un système informatique de réservation et dont attestent le Mémo-Voyage (appelé aussi « Itinéraire/Reçu »), le Coupon de Vol électronique ou tout autre document de même valeur, émis par le Transporteur ou par un Agent Accrédité.

### **« Code de Désignation du Transporteur »**

désigne le code attribué par IATA, identifiant chaque transporteur membre de cet organisme en deux ou plusieurs caractères alphabétiques, numériques ou alpha-numériques et figurant sur le Billet accolé au numéro de vol.

### **« Code Share » (voir « Vol en partage de codes »)**

### **« Conditions Générales de Transport »**

désigne les présentes conditions générales de transport.

### **« Contrat de Transport »**

désigne les déclarations et stipulations figurant sur le Billet, identifiées comme telles et incluant les présentes Conditions Générales de Transport ainsi que les avis aux Passagers.

### **« Convention »**

désigne, selon les cas :

- (a) la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 octobre 1929.
- (b) le Protocole de La Haye du 28 septembre 1955, modifiant la Convention de Varsovie.
- (c) la Convention complémentaire de Guadalajara, du 18 septembre 1961.
- (d) les Protocoles de Montréal n° 1, 2 et 4 (1975), modifiant la Convention de Varsovie.
- (e) la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

### **« Coupon »**

désigne soit un Coupon de Vol papier, soit un Coupon Electronique, chacun d'entre eux comportant le nom du Passager devant effectuer le vol identifié sur ce Coupon.

### **« Coupon Passager » ou « Reçu-Passager »**

désigne la partie du Billet, émis par le Transporteur ou en son nom, qui est identifiée en tant que telle et doit être conservée par le Passager.

### **« Coupon de Vol »**

désigne la partie du Billet identifiée comme "valable pour le transport" ou, dans le cas d'un Billet Electronique, le Coupon Electronique indiquant les points précis entre lesquels le Passager doit être transporté.

### **« Coupon Electronique »**

désigne un Coupon de Vol électronique ou tout autre document de même valeur, sauvegardé sur support numérique dans le système informatique de Réservation du Transporteur.

**« Déclaration Spéciale d'Intérêt »**

désigne la déclaration effectuée par le Passager au moment de la remise des Bagages à enregistrer, spécifiant une valeur supérieure à celle fixée comme limite de responsabilité édictée par la Convention, et moyennant le paiement d'une somme supplémentaire.

**« Dommage »**

recouvre le préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle qu'un Passager pourrait subir ou résultant d'un retard, d'une perte totale ou partielle, ou tout autre préjudice survenant du fait du Transport Aérien, tel que défini ci-après, ou qui sont en rapport direct avec celui-ci.

**« Droit de Tirage Spécial (DTS) »**

désigne une unité de compte du Fonds Monétaire International (FMI) dont la valeur est déterminée périodiquement par ce dernier, à partir du cours de plusieurs monnaies de référence.

**« Escales intermédiaires »**

désigne les points, à l'exception des points d'origine et de destination, indiqués sur le Billet ou mentionnés sur les Horaires en tant qu'escales prévues sur l'itinéraire du Passager.

**« Etiquette de Bagages » ou « Tag »**

désigne la partie de la Fiche d'Identification apposée sur le Bagage Enregistré.

**« Fiche d'Identification »**

désigne un bulletin émis par le Transporteur aux seules fins de l'identification des Bagages Enregistrés et comprenant une partie apposée sur le Bagage (« Etiquette de Bagages » ou « Tag ») et une autre remise au Passager pour l'identification dudit Bagage (« Reçu de Bagages »).

**« Fin d'Enregistrement » (voir « Heure Limite d'Enregistrement »)**

**« Force Majeure »**

désigne les circonstances étrangères à celui qui l'invoque et qui en rapporte la preuve, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées.

**« Frais d'Emission » (ou « Ticketing Fees »)**

désigne des frais facturés, le cas échéant, au Passager, par le Transporteur ou son Agent Accrédité en contrepartie de la prestation d'émission du Billet.  
Leur montant est fixé par l'émetteur du Billet (le Transporteur ou l'Agent Accrédité, selon le cas).

**« Frais de Modification » (voir « Frais de Services »)**

**« Frais de Réémission » (voir « Frais de Services »)**

**« Frais de Remboursement » (voir « Frais de Services »)**

**« Frais de Services »**

désigne des frais facturés, le cas échéant, au Passager par le Transporteur et/ou par son Agent Accrédité notamment en contrepartie de la modification (« Frais de modification »), de la réémission (« Frais de réémission ») ou de remboursement (« Frais de remboursement ») d'un Billet.

Le Passager est informé par le Transporteur du montant des Frais de Services applicables avant la finalisation de sa Réservation.

Le montant de ces Frais est disponible auprès du Transporteur ou de son Agent Accrédité.

**« Franchise de Bagages »**

désigne la quantité maximale de Bagages (en nombre et/ou en poids et/ou en dimension) fixée par le Transporteur avec laquelle chaque Passager peut voyager.

**« Heure Limite d'Enregistrement » ou « HLE » ou « Fin d'Enregistrement »**

désigne la limite horaire avant laquelle le Passager doit avoir effectué ses formalités, notamment d'enregistrement, y compris le cas échéant, de ses Bagages et être en possession de sa carte d'embarquement ou d'accès à bord.

**« HOP! »**

désigne la « Société HOP! », société anonyme au capital de 43 543 335,60 euros, dont le siège est situé 24/26 rue de Villeneuve, Immeuble Caracas, SILIC 193, 94563 RUNGIS cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro 790 151 716.

**« Horaires » ou « Indicateurs Horaires »**

désigne le relevé des heures de départ et d'arrivée des avions, tel que mentionné dans les guides horaires publiés par le Transporteur, ou sous son autorité, ou tel que porté à la connaissance du public par voie électronique.

**« IATA » ou « International Air Transport Association »**

désigne l'Association du Transport Aérien International, créée en avril 1945 à Montréal, dont la mission consiste à encourager le développement de transports aériens sûrs, réguliers et économiques, favoriser le commerce aérien et étudier les problèmes qui s'y rapportent.

**« Indicateurs Horaires » (voir « Horaires »)**

**« Itinéraire/Reçu » (voir « Mémo-Voyage »)**

**« Jours »**

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

**« Mémo-Voyage » ou « Itinéraire/Reçu »**

désigne un ou plusieurs documents que le Transporteur émet à l'attention du Passager qui attestent de l'émission d'un Billet Electronique et qui comportent son nom, des informations sur le vol et les avis aux Passagers.

**« Passager »**

désigne toute personne en possession d'un Billet, en dehors des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par avion.

**« Passager à Mobilité Réduite »**

désigne toute personne dont la mobilité est réduite lorsqu'elle utilise un moyen de transport, en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'une déficience intellectuelle, de son âge ou de tout autre cause de handicap et dont la situation exige une attention spéciale et l'adaptation à ses besoins des services mis à la disposition de tous les Passagers.

**« Personne ayant droit à indemnisation »**

désigne le Passager ou toute personne pouvant prétendre à réparation au titre dudit Passager conformément au droit applicable.

**« Plan d'Urgence en cas de retard important sur le tarmac » (ou « Contingency Plan for lengthy tarmac delays »)**

désigne le plan d'urgence adopté par le Transporteur en cas de retard important de l'aéronef sur le tarmac d'un aéroport situé sur le territoire américain (Etats-Unis), tel que décrit par le Département des transports américain (DOT).

**« Reçu de Bagages »**

désigne la partie de la Fiche d'Identification délivrée au Passager par le Transporteur, afférent au transport des Bagages Enregistrés.

**« Reçu-Passager » (voir « Coupon Passager »)**

**« Réservation »**

désigne toute demande de transport effectuée par un Passager enregistrée par le Transporteur Aérien ou son Agent Accrédité.

**« Site Internet de HOP! »**

désigne le site Internet « www.hop.com »

**« Tag » (voir « Etiquette Bagages »)**

**« Tarifs »**

**désigne le tarif d'un transport réservé par le Passager, dans une classe de réservation, pour des parcours, des vols et, le cas échéant, des dates donnés.**

**« Tarif HT » ou « Tarif Hors Taxe »**

désigne le Tarif facturé au Passager, hors Taxes et hors Frais d'Emission.

**« Tarif TTC » ou « Tarif Toutes Taxes Comprises »**

désigne le Tarif HT majoré des Taxes.



**« Taxes »**

désigne les frais, taxes et redevances imposés par un gouvernement, par le gestionnaire d'un aéroport, ou par toute autre autorité et tels que définis à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Transport.

**« Transport Aérien » (ou « Voyage Aérien »)**

désigne le transport par aéronef du Passager et de ses Bagages au sens de la Convention applicable.

**« Transporteur »**

désigne HOP! ou tout autre transporteur, dont le Code de Désignation apparaît sur le Billet ou sur un Billet Complémentaire.

**« Transporteur de Fait » ou « Transporteur Effectif »**

désigne le transporteur réalisant effectivement le vol.

**« Transporteur Contractuel » ou « Transporteur Contractant »**

désigne le transporteur avec lequel le Passager a conclu un Contrat de Transport et dont le Code de Désignation apparaît sur le Billet.

**« Transporteur Aérien Communautaire »**

désigne un Transporteur aérien titulaire d'une licence d'exploitation valable délivrée par un Etat membre de l'Union Européenne, conformément à la réglementation européenne applicable.

**« Vol en partage de codes » ou « Code Share »**

désigne un vol opéré par un Transporteur aérien pouvant être soit le Transporteur auprès duquel le Passager a conclu un Contrat de Transport (« Transporteur Contractant » ou « Transporteur Contractuel »), soit un autre Transporteur (Transporteur assurant le vol ou « Transporteur de Fait ») auquel le Transporteur Contractant a associé son Code de Désignation.

**« Vol par voie ferrée/ maritime/ routière »**

désigne un « transport combiné » aux termes duquel le Transport Aérien et les autres modes de transport sont vendus conjointement et peuvent être réalisés sous différents régimes de responsabilité.

**« Vol intérieur » ou « vol national »**

désigne tout vol dont la ville de départ et la ville de destination sont situées à l'intérieur d'un même Etat, en continuité territoriale.

**« Vol international »**

désigne, au sens de la Convention, tout vol pour lequel le point de départ et le point de destination et, éventuellement, le point d'escale sont situés sur le territoire d'au moins deux Etats parties à la Convention nonobstant les escales intermédiaires ou changements d'appareils, ou dans un seul Etat si une escale intermédiaire est prévue dans un autre Etat qu'il soit ou non partie à la Convention.

**« Voyage Aérien » (Voir « Transport Aérien »)**

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

### **2.1. Généralités**

- (a)** Les conditions du Contrat de Transport sont les conditions auxquelles se réfère le Billet du Passager.  
Sous réserve des dispositions de l'article 2.2 ci-dessous, ces Conditions Générales de Transport s'appliquent à tout vol, ou portion de vol, pour lequel un numéro de vol HOP! (Code de désignation « A5 ») apparaît sur le Billet ou sur le Coupon correspondant.
- (b)** Ces Conditions Générales de Transport s'appliquent également au transport à titre gratuit ou à tarif réduit, sauf dispositions contraires prévues dans le Contrat de Transport ou dans tout autre document contractuel qui lierait HOP! au Passager.
- (c)** Tout transport est soumis aux Conditions Générales de Transport et aux règles tarifaires du Transporteur en vigueur au moment de la Réservation du Passager.
- (d)** Ces Conditions Générales de Transport sont établies en application de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 et du droit communautaire en vigueur.
- (e)** Ces Conditions Générales de Transport sont consultables auprès de HOP! ou de ses Agents Accrédités et sont accessibles sur le site Internet de HOP!.

### **2.2. Affrètement et Partage de Codes**

- (a)** Certains vols du Transporteur sont susceptibles de faire l'objet d'un Affrètement ou d'un Partage de Codes.
- (b)** Si le transport est effectué en vertu d'un Contrat d'Affrètement ou de Partage de Codes, les présentes Conditions Générales de Transport s'appliquent en particulier lorsque celles-ci s'avèrent plus favorables que celles du Transporteur de Fait.
- (c)** Le Passager est informé, au moment de la conclusion du Contrat de Transport, de l'identité du ou des Transporteurs de Fait.

Après la conclusion du Contrat de Transport, un autre transporteur, que celui désigné sur le Billet peut opérer le Transport Aérien concerné. Le Transporteur informera le Passager de l'identité du transporteur, dès qu'elle est connue. En tout état de cause, le Passager sera informé au plus tard lors de l'enregistrement ou, en cas de correspondance s'effectuant sans enregistrement préalable, avant les opérations d'embarquement conformément à la réglementation en vigueur.

**2.3.** Le Plan d'Urgence en cas de retard important sur le tarmac applicable sur le territoire des Etats-Unis est celui du Transporteur opérant effectivement le vol (Transporteur de Fait).

### **2.4. Prédominance de la loi**

Ces Conditions Générales de Transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires au droit en vigueur et aux règles d'ordre public, auquel cas, ce droit ou règles prévaudraient. L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions de ces Conditions Générales de Transport sera sans effet sur la validité des autres dispositions sauf si le Contrat de Transport ne pouvait subsister sans cette disposition déclarée nulle et sans effet et qui serait déterminante et essentielle à l'existence dudit Contrat.

## **ARTICLE 3 - BILLETS**

### **3.1. Dispositions générales**

- (a)** Le Billet atteste, jusqu'à preuve du contraire, de l'existence d'un Contrat de Transport, tant dans sa conclusion que dans son contenu, entre le Transporteur et le Passager dont le nom figure sur le Billet.
- (b)** La prestation de Transport n'est fournie qu'au(x) Passager(x) désigné(x) sur le Billet. Le Transporteur se réserve le droit de procéder à la vérification documentaire de l'identité de ces Passagers. Le Passager devra ainsi pouvoir justifier auprès du Transporteur, à tout moment de son voyage, de son identité ainsi que de ceux dont il a la responsabilité.
- (c)** Un Billet n'est pas cessible, sous réserve de la réglementation applicable en vigueur, notamment concernant les voyages à forfait. Si une autre personne que celle qui doit voyager se présente avec un Billet à des fins de transport ou de remboursement, le Transporteur n'assumera aucune responsabilité, si en toute bonne foi, il transportait ou remboursait la personne qui présente le Billet.
- (d)** Certains BILLETS, vendus à des tarifs spécifiques, sont partiellement ou totalement non modifiables et/ou non remboursables. Il appartient au Passager, lors de la Réservation, de veiller aux conditions applicables à l'utilisation de son Billet et, le cas échéant, de contracter les assurances appropriées pour couvrir les hypothèses dans lesquelles il aurait à annuler son voyage.
- (e)** Le Billet étant soumis à des conditions formelles obligatoires, celui-ci demeure en permanence la propriété du Transporteur qui l'a émis.
- (f)** A l'exception d'un Billet Electronique, le Passager ne peut être transporté que s'il est en mesure de présenter un Billet en cours de validité, contenant le Coupon correspondant au vol concerné et les autres Coupons de vol inutilisés, ainsi que le Coupon Passager. En outre, un Billet détérioré ou modifié par une autre personne que le Transporteur ou un de ses Agents Accrédités ne sera pas valable au transport. Dans le cas d'un Billet Electronique, le Passager devra fournir une pièce d'identité et ne sera transporté sur un vol que si un Billet Electronique en cours de validité a été émis à son nom.
- (g)** Si le Passager bénéficie d'une réduction tarifaire ou d'un Tarif soumis à des conditions particulières, il doit être en mesure, à tout moment de son voyage, de fournir aux préposés ou agents du Transporteur les justificatifs requis justifiant de l'attribution de ce Tarif spécifique, et d'en démontrer la régularité. A défaut, un réajustement tarifaire correspondant à la différence entre le Tarif TTC initialement payé et le Tarif TTC qu'il aurait dû payer sera effectué ou bien le Passager pourra se voir refuser l'embarquement.

### **3.2. Durée de validité**

- (a)** Sauf dispositions contraires contenues soit dans le Billet, soit dans les présentes Conditions Générales de Transport, ou sauf le cas de Tarifs affectant la durée de validité d'un Billet, tel qu'indiqué au Passager au moment de l'achat du Billet ou sur le Billet lui-même, un Billet est valable au transport :
  - un an, à compter de la date d'émission ou,
  - un an à compter de la date d'utilisation du premier Coupon, si celle-ci intervient dans l'année de la date d'émission du Billet.
- (b)** Lorsque le Passager en possession d'un Billet en cours de validité se trouve empêché de voyager pendant la durée de validité de son Billet parce qu'au moment où il demande une Réservation sur un vol, le Transporteur n'est pas en mesure de confirmer la Réservation souhaitée par le Passager :
  - soit la validité de ce Billet sera prorogée,
  - soit le Tarif TTC du Billet donnera lieu à remboursement, dans les conditions prévues à l'article 14 ci-après, même dans l'hypothèse où le Billet est non remboursable,

- soit le Passager acceptera un réajustement tarifaire à due concurrence.

- (c) Lorsque, après avoir commencé son voyage, le Passager se trouve empêché, pour des raisons de santé, de le poursuivre durant la période de validité du Billet, le Transporteur pourra proroger la validité du Billet jusqu'à la date où le Passager sera en mesure de voyager à nouveau ou jusqu'à la date du premier vol disponible, sous réserve que le Passager remette un certificat médical prouvant les raisons de santé l'ayant empêché de continuer son voyage et que ces raisons de santé n'aient pas été connues lors de la Réservation. La prorogation visée ci-dessus ne débutera qu'au point où le voyage a été interrompu et vaudra pour un transport dans la classe du Tarif initialement payé. Lorsque les Coupons de Vol non encore utilisés comportent un ou plusieurs arrêts volontaires, la validité du Billet pourra être prorogée de trois mois au plus, à compter de la date portée sur le certificat médical remis. De même, HOP! pourra proroger, sur demande, la validité des Billets des membres de la famille proche accompagnant le Passager, sous réserve du respect des conditions de preuve définies ci-dessus.
- (d) En cas de décès d'un Passager au cours de son voyage, les Billets des personnes accompagnant le défunt pourront être modifiés, soit en écartant la notion de séjour minimum, soit en prorogeant la durée de validité de ces Billets. En cas de décès survenu dans la famille proche d'un Passager dont le voyage est commencé, la validité de ses Billets et de ceux des membres de sa famille proche voyageant avec lui pourra être modifiée de la même façon. Toute modification mentionnée ci-dessus ne pourra être effectuée qu'après réception d'un certificat de décès en bonne et due forme. La prorogation mentionnée ci-dessus ne débutera qu'au point où le voyage a été interrompu et vaudra pour un transport dans la classe du Tarif TTC payé. Toute prorogation ne pourra excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

### **3.3. Force Majeure invoquée par le Passager**

Si le Passager possède un Billet tel que décrit à l'article 3.1 (d) ci-dessus, qu'il n'a pas utilisé ou qu'il a utilisé partiellement, et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour une raison de Force Majeure, telle que définie à l'article 1, le Transporteur accordera au Passager un avoir correspondant au Tarif TTC de son Billet non remboursable et/ou non modifiable, valable un an, utilisable pour un voyage ultérieur sur les vols du Transporteur et sous réserve des Frais de Services applicables, à condition que le Passager prévienne le Transporteur, le plus tôt possible, et qu'il fournisse les preuves de ce cas de Force Majeure.

### **3.4. Ordre d'utilisation des Coupons de Vols**

- (a) Le Tarif TTC fixé en fonction des données, dates de vols et parcours mentionnés sur le Billet correspond à un point de départ et à un point de destination, via toute Escale intermédiaire prévue lors de l'achat du Billet et fait partie intégrante du Contrat de Transport. Le Tarif appliqué à la date d'émission du Billet n'est valable que pour un Billet utilisé intégralement en respectant l'ordre et les dates du parcours réservé (ordre séquentiel des Coupons de Vol).
- (b) Toute utilisation non conforme par le Passager (par exemple, si celui-ci n'utilise pas le premier Coupon ou en cas de non utilisation des Coupons dans leur ordre d'émission) constatée le jour du voyage entraînera le paiement d'un supplément tarifaire forfaitaire à l'aéroport s'élevant à : 125€ pour les vols courts courriers (France métropolitaine et Corse) et 250€ pour un vol moyen-courrier (ou l'équivalent en monnaie locale).

**3.5.** Les modifications que le Passager souhaite effectuer sont soumises aux conditions tarifaires affectées à son Billet et au règlement des Frais de Services applicables.

### **3.6. Identification du Transporteur**

L'identification du Transporteur peut figurer en abrégé sur le Billet, par le biais de son Code de Désignation (tel que défini dans l'Article 1).

L'adresse du Transporteur est considérée comme étant celle du siège social ou lieu principal de son exploitation.

## **ARTICLE 4 - TARIFS, FRAIS, TAXES ET REDEVANCES**

### **4.1. Tarifs**

Les Tarifs des Billets s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du point d'origine à l'aéroport du point de destination, sauf indications contraires. Ils ne comprennent pas le transport de surface entre aéroports et entre aéroports et terminaux en ville. Le Tarif sera calculé conformément aux Tarifs en vigueur à la date de Réservation du Billet, pour un voyage prévu aux dates et pour l'itinéraire indiqués sur ce Billet. Tout changement d'itinéraire ou de date de voyage peut avoir une incidence sur le Tarif applicable.

Les Tarifs applicables sont ceux qui sont publiés par le Transporteur ou calculés par celui-ci conformément aux règles tarifaires en vigueur, à la date d'achat de Réservation du Billet, pour le ou les vols indiqués du point de départ au point de destination, pour une classe de transport donnée.

Lors de la Réservation, le Passager est informé du Tarif TTC du Billet et des Frais d'Emission ainsi que du Tarif global du Billet (englobant le tarif TTC et les Frais d'Emission).

### **4.2. Frais, taxes et redevances**

Tous frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport seront à la charge du Passager. Lors de la Réservation de son Billet, le Passager sera avisé de ces frais, taxes ou redevances, qui s'ajoutent au Tarif HT du Billet et, apparaissent séparément sur le Billet. Ces frais, taxes et redevances peuvent être créés ou augmentés par un gouvernement, par une autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport après la date de Réservation du Billet. Dans un tel cas, le Passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le Passager sera remboursé des montants réduits ou supprimés. Pour obtenir le remboursement de ces sommes, vous pouvez adresser votre demande de remboursement en ligne (remboursement gratuit) dans la rubrique: « **Consulter/modifier vos réservations** ». Pour les billets achetés en agence de voyage, veuillez déposer votre demande directement auprès de cet opérateur. En cas de renoncement du Passager à voyager sur un vol pour lequel il dispose d'une Réservation confirmée, ce Passager bénéficiera du remboursement de ces taxes, redevances aéroportuaires et autres frais susvisés dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du Passager conformément à la réglementation applicable.

### **4.3. Frais d'Emission facturés par le Transporteur**

Des Frais d'Emission pourront être facturés au Passager par le Transporteur en contrepartie de la prestation d'émission du Billet.

Les Frais d'Emission sont d'un montant différent selon le type de voyage, le Tarif et le canal de distribution du Billet.

Ces Frais s'ajoutent au Tarif TTC.

Les Frais d'Emission facturés, le cas échéant, par le Transporteur ne sont pas remboursables, excepté lorsqu'il s'agit d'une annulation du Billet due à une faute du Transporteur.

Le Passager est informé avant la finalisation de sa Réservation, du montant des Frais d'Emission qui lui sont facturés par le Transporteur.

Le montant des Frais d'Emission facturés par HOP! est consultable auprès de ses services et sur son Site Internet.

#### **4.4 Monnaie de paiement**

Les Tarifs HT, Taxes, Frais d'Emission et Frais de Services sont payables dans la monnaie du pays où le Billet a été acheté, à moins qu'une autre monnaie soit précisée, par le Transporteur ou son Agent Accrédité, au moment de l'achat du Billet ou antérieurement (par exemple, en raison de l'absence de convertibilité de la monnaie locale). Par ailleurs, le Transporteur peut, à sa discrétion, accepter les paiements dans une autre monnaie.

### **ARTICLE 5 - RESERVATIONS**

#### **5.1. Dispositions générales**

Les Réservations ne seront confirmées qu'à compter de leur enregistrement, dans le système informatique de réservation du Transporteur. Le Transporteur fournira, à la demande du Passager, une confirmation de sa Réservation.

#### **5.2. Exigences liées à la Réservation**

Certains Tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent la possibilité de modifier ou d'annuler les Réservations.

Si le Passager n'a pas effectué le paiement de son Billet avant la date limite d'émission prévue, telle qu'indiquée par le Transporteur ou son Agent Accrédité, la Réservation pourra être annulée et la place attribuée à un autre Passager, sans que cela n'engage la responsabilité du Transporteur.

#### **5.3. Attribution des sièges**

Le Transporteur s'efforce de satisfaire les demandes d'attribution de siège, mais ne peut garantir l'attribution d'un siège donné, même si la Réservation est confirmée pour ledit siège. Le Transporteur se réserve le droit de modifier l'attribution des sièges à tout moment y compris après l'embarquement, en raison d'impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité ou à la sûreté, ou en raison d'un cas de Force Majeure.

**5.4.** Le Transporteur s'efforcera de satisfaire les demandes du Passager concernant les prestations servies à bord notamment boissons, repas spéciaux, films, etc

**5.5.** Le type avion indiqué au Passager au moment de la Réservation du Billet ou ultérieurement est donné à titre indicatif. Des impératifs liés à la sécurité et à la sûreté, des raisons indépendantes du Transporteur, des contraintes d'exploitation peuvent conduire le Transporteur à modifier le type avion sans que cela n'engage sa responsabilité.

### **ARTICLE 6 – DONNEES PERSONNELLES**

**6.1.** Le Passager communique au Transporteur, ou à son Agent Accrédité, des données personnelles le concernant dans le but d'effectuer une Réservation, d'obtenir des services complémentaires, de faciliter les formalités d'immigration et d'entrer sur le territoire d'un Etat. Ces informations personnelles communiquées au Transporteur dans le cadre de la souscription et de l'exécution du Contrat de Transport sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement informatique. Ces informations sont collectées et traitées conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés.

**6.2.** Les données communiquées par le Passager sont principalement utilisées aux fins (i) de Réservation et d'achat de Billet, (ii) de fourniture de prestations ou services spécifiques en lien avec la prestation de transport, (iii) de prospection, fidélisation, animation et information commerciale et (iv) de réalisation d'études statistiques. Elles sont également susceptibles d'être utilisées aux fins de faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à

l'immigration et à l'entrée sur le territoire, de prévention des impayés et de lutte contre la fraude, ainsi que d'assurer la sécurité et la sûreté des vols.

- 6.3.** Le Passager est informé que tout incident survenu lors de l'exécution du Contrat de Transport et susceptible de porter atteinte à la sécurité ou la sûreté d'un vol peut faire l'objet d'un enregistrement informatique.

Le Passager est informé et accepte que la fourniture de certains services annexes spécifiques (repas spéciaux, assistance médicale) puisse conduire le Transporteur à enregistrer dans ses traitements des informations susceptibles de relever de l'article 8 de la loi "informatique et libertés" modifiée. Ces informations sont exclusivement utilisées dans le cadre des services annexes spécifiques sollicités par le Passager.

- 6.4.** Les données collectées sont susceptibles d'être communiquées au personnel habilité du Transporteur, de ses partenaires (Agents Accrédités, Transporteurs au sens de l'article 1 ci-dessus, etc.) ou de ses prestataires de services annexes, dans le cadre de l'accomplissement de tout ou partie des finalités visées ci-dessus.

- 6.5.** Conformément aux lois et règlements applicables en France et au niveau international, le Transporteur est par ailleurs parfois tenu de mettre des informations personnelles à la disposition d'autorités publiques françaises ou étrangères habilitées (douanes, immigration, etc.), en particulier à des fins de prévention et de lutte contre le terrorisme ou d'autres délits graves.

Il est précisé que certains des destinataires mentionnés ci-dessus sont susceptibles d'être établis en dehors de l'Union Européenne et d'avoir accès à tout ou partie des informations personnelles collectées par le Transporteur (nom, prénom, numéro de passeport, détails du voyage, etc.), et ce, aux bonnes fins d'exécution du Contrat de Transport du Passager ou en raison d'une habilitation légale spécifique. Les transferts de données effectués en dehors de l'Union européenne sont réalisés conformément aux conditions définies aux articles 68 et s. de la loi « informatique et libertés ».

- 6.6.** En application de la loi "informatique et libertés", le Passager dispose de droits d'accès, de rectification, de suppression ou d'opposition sur les données le concernant. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : HOP! - 24/26 rue de Villeneuve, Immeuble Caracas, SILIC 193, 94563 RUNGIS cedex.

- 6.7.** Sous réserve de la réglementation en vigueur, le Transporteur se réserve la possibilité d'utiliser les données du Passager dans les conditions et pour les finalités définies dans le présent article.

- 6.8.** Sauf opposition du Passager exprimée lors de la collecte de ses données ou adressée par courrier à l'adresse susvisée, le Transporteur se réserve la possibilité d'utiliser les données du Passager ou de les communiquer à ses partenaires afin de pouvoir lui adresser des offres commerciales adaptées.

- 6.9.** Lorsque la loi l'exige (prospection commerciale par voie électronique), les données du Passager ne seront utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le Transporteur ou ses partenaires que si le Passager a donné son accord pour un tel usage au moment de la communication de ses données personnelles. Le Passager pourra, ultérieurement, s'opposer à ce que les données le concernant soient utilisées à de telles fins, en adressant un courrier à l'adresse susvisée.

- 6.10.** Il est précisé que la collecte de certaines données personnelles est indispensable pour permettre la Réservation et établir le Contrat de Transport. Le Passager peut naturellement exercer son droit d'opposition à la collecte et au traitement de ces données mais est informé que cette démarche peut entraîner l'annulation du voyage ou l'impossibilité d'accéder à certains services annexes spécifiques demandés (repas spéciaux, etc.). Il est également rappelé que, conformément aux lois



et règlements applicables en France et au niveau international, l'absence de communication de certaines données ou l'inexactitude de certaines données peut conduire à une décision de refus d'embarquement ou d'entrée sur un territoire étranger, et ce, sans que la responsabilité du Transporteur puisse être engagée.

## **ARTICLE 7 – ASSISTANCE PARTICULIERE**

7.1. Le transport des enfants non accompagnés, des Passagers à Mobilité Réduite et des personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière peut être soumis à des modalités particulières.

Il est conseillé au Passager d'avertir le Transporteur de son handicap ou de tout besoin particulier d'assistance au moment de la Réservation. Si une demande d'assistance particulière est faite après la Réservation ou, selon la réglementation applicable, moins de 48 h avant le départ, le Transporteur mettra naturellement tout en œuvre pour la satisfaire conformément à la réglementation applicable, compte tenu notamment du délai imparti et des spécificités de l'assistance demandée.

Les modalités particulières relatives au transport des personnes telles que mentionnées au présent article 7.1 sont disponibles sur demande auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de HOP!.

7.2. Si le Passager désire un repas spécial, il doit s'enquérir de sa disponibilité au moment de la Réservation (ou du changement de Réservation) ou dans les délais communiqués par le Transporteur. A défaut, le Transporteur ne pourra garantir la présence de ce repas spécial à bord du vol concerné.

7.3. Si le Passager présente des antécédents médicaux ou un état de santé particulier, il lui appartient de consulter un médecin avant d'embarquer sur un vol, particulièrement sur un long-courrier, et de prendre toutes les précautions nécessaires au bon déroulement de son vol.

## **ARTICLE 8 – ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT**

8.1. Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Le Passager devra impérativement respecter les Heures Limites d'Enregistrement, afin de faciliter son voyage et d'éviter que ses Réservations ne soient annulées. Le Transporteur ou son Agent Accrédité fournira au Passager les informations nécessaires sur l'Heure Limite d'Enregistrement du premier vol sur ses lignes.

8.2. Le Passager doit arriver suffisamment tôt avant le départ du vol, afin d'être en mesure d'accomplir toutes les formalités nécessaires à son voyage et, en tout état de cause, il devra respecter l'Heure Limite d'Enregistrement. A défaut ou s'il ne se présente pas avec les documents permettant son enregistrement et que le Passager se trouve donc dans l'impossibilité de voyager, le Transporteur peut annuler la Réservation du Passager, sans aucune responsabilité envers le Passager.

8.3. Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement avant l'heure d'embarquement indiquée lors de l'enregistrement. Le Transporteur pourra annuler la Réservation du Passager si celui-ci ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure d'embarquement indiquée au Passager, sans aucune responsabilité envers le Passager.

8.4. La responsabilité du Transporteur ne pourra être recherchée en aucune manière, notamment pour toute perte, dommage ou dépense, si le Passager n'a pas respecté les conditions du présent article.

## **ARTICLE 9 – REFUS ET LIMITATION AU TRANSPORT**

Le Transporteur pourra, à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser de transporter le Passager et ses Bagages, si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est ou est susceptible de se produire :

- (a) Le Passager ne s'est pas conformé à la réglementation applicable.
- (b) Le Transport du Passager et/ou celui de son Bagage pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, la salubrité, le bon ordre à bord de l'aéronef, notamment si le Passager fait usage de l'intimidation, a un comportement ou utilise un langage abusif et/ou insultant à l'égard des passagers ou du personnel.
- (c) L'état physique ou mental du Passager, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, pourrait présenter un danger voire un risque pour lui-même, les autres Passagers, l'équipage ou les biens.
- (d) Le Passager a compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline lors de l'enregistrement du vol ou, en cas de vols en correspondance, lors d'un vol précédent et le Transporteur est fondé à croire qu'une telle conduite peut se renouveler.
- (e) Le Transporteur a signifié par écrit au Passager qu'il ne pourrait pas le transporter à nouveau pour un ou des vols concernés. Dans un tel cas, le remboursement du Billet non utilisé sera accordé conformément à l'article 14 ci-dessous, même si le Billet est non remboursable.
- (f) Le Passager a refusé de se soumettre aux contrôles de sûreté tels que visés notamment aux articles 10.1.3 et 18.6 ci-après et/ou a refusé de fournir une preuve de son identité.
- (g) Le Passager n'est pas en mesure de prouver qu'il est la personne désignée dans la case "nom du Passager" du Billet.
- (h) Le Passager (ou la personne qui a payé le Billet) n'a pas acquitté le Tarif TTC en vigueur et/ou les Frais d'Emission et/ ou les Taxes exigibles.
- (i) Le Passager ne semble pas posséder les documents de voyage valides, a cherché à pénétrer illégalement dans un territoire lors d'un transit, a détruit ses documents de voyage durant le vol, a refusé que des copies en soient prises et conservées par le Transporteur, ou encore ses documents de voyage sont périmés, incomplets au regard des réglementations en vigueur, ou frauduleux (usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents).
- (j) Le Billet que présente le Passager :
  - a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité, ou
  - a été répertorié comme document perdu ou volé, ou
  - a été falsifié ou contrefait, ou
  - comporte un Coupon de vol qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité.
- (k) Le Passager refuse de payer un complément tarifaire et/ou les Frais de Services dans les conditions visées à l'article 3.4 ci-dessus.
- (l) Le Passager refuse de payer un supplément tarifaire dans les conditions visées à l'article 10 ci-dessous.

- (m) Le Passager n'a pas observé les instructions et les réglementations concernant la sécurité ou la sûreté.
- (n) Le Passager qui bénéficie d'une réduction tarifaire ou d'un Tarif soumis à des conditions particulières n'est pas en mesure de présenter les justificatifs requis pour l'attribution de ce Tarif spécifique et refuse de s'acquitter du réajustement tarifaire défini à l'article 3.1 (i).

## **ARTICLE 10 - BAGAGES**

### **10.1. Généralités**

#### **10.1.1. Obligations du Passager**

- (a) Le Passager déclare avoir la pleine connaissance du contenu de chacun de ses Bagages.
- (b) Le Passager s'engage à ne pas laisser ses Bagages sans surveillance à compter du moment où il les a préparés et à ne pas accepter d'objets d'un autre passager ou de tout autre personne.
- (c) Le Passager s'engage à ne pas voyager avec des Bagages confiés par un tiers.
- (d) Il est conseillé au Passager d'éviter d'inclure dans ses Bagages des matières périssables ou des objets fragiles. Si, toutefois, le Passager inclut de telles matières ou de tels objets dans ses Bagages, il devra s'assurer que ceux-ci sont correctement et solidement emballés et protégés dans des conteneurs adaptés afin de ne pas endommager ces objets et matières ainsi que les Bagages des autres Passagers ou l'aéronef du Transporteur.

#### **10.1.2. Objets non admis**

Le Passager ne doit pas inclure dans ses Bagages tout objet dont le transport est interdit ou restreint par les réglementations applicables et le droit en vigueur dans tout Etat de départ, de destination, de survol ou de transit, dont notamment :

- (a) Des objets susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans les Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) et dans la réglementation du Transporteur, telle qu'elle est applicable (des informations supplémentaires sont disponibles sur demande auprès des services du Transporteur); il s'agit notamment des explosifs, gaz sous pression, substances oxydantes, radioactives ou magnétisées, substances inflammables, substances toxiques ou corrosives, substances liquides de toute sorte (à l'exception des liquides emportés dans les Bagages à main et destinés à l'usage personnel du Passager au cours de son voyage). A ce titre, il est rappelé que tout objet susceptible de constituer un danger pour l'aéronef, les personnes ou les biens à bord sera systématiquement détruit.
- (b) Des objets dont le poids, les dimensions, la configuration ou la nature les rendent impropres au transport, compte tenu, notamment, du type d'avion utilisé. Une information sur ces objets sera fournie, sur demande, au Passager.
- (c) Des armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport, lesquelles, pour être admises comme Bagages Enregistrés, doivent être déchargées, convenablement emballées et avoir le cran de sûreté engagé. Le transport des munitions est soumis aux Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'OACI et de l'IATA, comme indiqué au paragraphe (a) ci-dessus.
- (d) Des armes tranchantes, armes d'estoc, aérosols pouvant être utilisées comme armes d'attaque ou de défense, des armes de collection, des épées, des couteaux et autres armes de ce type. Ce type

d'objet ne peut, en aucun cas, être transporté en cabine. Ils peuvent néanmoins être inclus dans les Bagages Enregistrés, sous réserve de l'acceptation du Transporteur.

- (e) Des animaux vivants, excepté les animaux de compagnie et sous réserve du respect des conditions visées à l'article 10.4.

### **10.1.3. Droit d'inspection**

Pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté et/ou à la demande des autorités, le Passager peut être sollicité afin de procéder à une fouille ou à un contrôle (de type rayons X ou autre) de ses Bagages. Si le Passager n'est pas disponible, ses Bagages pourront être contrôlés ou fouillés en son absence, en vue notamment de vérifier s'ils contiennent des objets visés à l'article 10.1.2 ci-dessus. Si le Passager refuse de se conformer à de telles demandes, le Transporteur pourra refuser de le transporter, ainsi que ses Bagages.

### **10.1.4. Droit de refuser le transport des Bagages**

- (a) Le Transporteur pourra, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter ou de continuer à transporter les Bagages du Passager s'ils contiennent les objets énumérés à l'article 10.1.2. ci-dessus ou si le Passager n'a pas respecté les obligations définies à l'article 10.1.1 (a), (b) et (c). Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou articles refusés.
- (b) Le Transporteur pourra refuser, pour des raisons notamment de sécurité, de sûreté, de salubrité, de transporter tout objet incompatible avec le transport aérien en raison de ses dimensions, de sa forme, de son poids, de son contenu, de sa configuration ou de sa nature, ou refuser de continuer à les transporter, s'il les découvre en cours de voyage.
- (c) Le Transporteur pourra refuser de transporter les Bagages pour lesquels le Passager a refusé de payer le supplément tarifaire tel que défini à l'article 10.2.2. Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou des articles refusés.
- (d) Le Transporteur n'acceptera pas le transport d'animaux dépourvus des documents requis par la réglementation applicable, tels que notamment définis à l'article 10.4.
- (e) Le Transporteur pourra refuser de transporter en soute les Bagages qui n'ont pas été remis par le Passager au Transporteur avant l'Heure Limite d'Enregistrement dans les conditions définies à l'article 10.2.1 (a).

## **10.2. Bagages Enregistrés**

### **10.2.1. Généralités**

- (a) Le Passager devra remettre aux comptoirs d'enregistrement du Transporteur les Bagages aux fins d'enregistrement avant l'Heure Limite d'Enregistrement.
- (b) Dès que le Passager aura remis ses Bagages à l'enregistrement dans les conditions susvisées, le Transporteur en assurera la garde et délivrera au Passager un Reçu de Bagages, pour chaque Bagage Enregistré.
- (c) Le Passager devra apposer son nom sur ses Bagages Enregistrés.
- (d) Les Bagages Enregistrés seront, dans la mesure du possible, transportés dans le même aéronef que le Passager, à moins que, pour des raisons d'exploitation ou de sécurité et/ou de sûreté, le Transporteur décide qu'ils seront transportés sur un autre vol. Si tel est le cas, le Transporteur livrera les Bagages concernés au Passager, sauf si la réglementation applicable dispose que le Passager doit être présent pour un contrôle douanier.

- (e) Les Bagages Enregistrés devront être correctement conditionnés afin de protéger leur contenu, et de manière à résister à une manutention normale.
- (f) Le Passager ne transportera pas dans ses Bagages Enregistrés des devises, des bijoux, des objets d'art, des métaux précieux, de l'argenterie, des valeurs ou autres objets précieux, des appareils d'optique ou de photo, des ordinateurs, des matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, des instruments de musique, des passeports et pièces d'identité, des clés, des papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles, etc...  
Il est, à ce titre, rappelé qu'en cas de destruction, perte ou avarie de Bagages Enregistrés, le Transporteur ne sera pas tenu responsable pour les objets mentionnés ci-dessus.
- (g) Sous réserve de la réglementation applicable, il est recommandé au Passager de ne pas inclure dans ses Bagages Enregistrés les médicaments qu'il transporte.
- (h) Afin de pouvoir récupérer ses bagages enregistrés, lorsque le Passage décide d'interrompre prématurément son voyage et n'utilise pas intégralement ses Coupons de Vol, il pourra être amené à payer un montant forfaitaire dont le montant ne pourra excéder 300 euros.

### **10.2.2. Franchise de Bagages**

- (a) La Franchise de Bagages correspond au transport en soute d'une quantité de Bagages limitée par Passager en nombre et/ou en poids et/ou en dimension, déterminée en fonction de la destination, du Tarif acquitté et est indiquée sur le Billet.
- (b) Le Passager pourra voyager avec des Bagages Enregistrés dépassant la Franchise de Bagages, sous réserve du paiement d'un supplément tarifaire. Les conditions relatives à ce supplément tarifaire sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de HOP!.
- (c) En tout état de cause, les Bagages Enregistrés ne pourront excéder un poids maximal par Passager. Les informations relatives à ce poids maximal sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de HOP!.
- (d) Le Passager peut obtenir toutes informations utiles concernant cette Franchise de Bagages auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de HOP!.

### **10.2.3. Déclaration Spéciale d'Intérêt**

- (a) Pour tout Bagage Enregistré dont la valeur est supérieure aux limites de responsabilité prévues par la Convention, en cas de destruction, perte, détérioration ou retard, le Passager pourra, soit assurer personnellement l'ensemble de ses Bagages avant le voyage, soit effectuer, au moment de la remise des Bagages au Transporteur, une Déclaration Spéciale d'Intérêt limitée à un certain montant. Dans ce dernier cas, un supplément tarifaire devra être acquitté par le Passager. L'indemnisation s'effectuera selon les dispositions de l'article 19.
- (b) Le Transporteur se réserve le droit de vérifier l'adéquation de la valeur déclarée avec la valeur du Bagage et de son contenu.
- (c) Toute Déclaration Spéciale d'Intérêt doit être effectuée par le Passager avant l'Heure Limite d'Enregistrement auprès du Transporteur. Le Transporteur dispose en outre de la faculté de plafonner à un montant maximum le niveau des déclarations susceptibles d'être souscrites. Le Transporteur est également en droit de rapporter la preuve, en cas de survenance d'un dommage, que la somme déclarée était supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison.
- (d) Le Passager peut obtenir toutes informations utiles concernant la Déclaration Spéciale d'Intérêt et le supplément tarifaire visé à l'article 10.2.3 (a) ci-dessus auprès du Transporteur.

#### **10.2.4. Retrait et livraison des Bagages**

- (a) Sous réserve des dispositions de l'article 10.2.1 d), il est de la responsabilité du Passager de retirer ses Bagages Enregistrés aussitôt qu'ils sont mis à sa disposition aux points de destination ou d'Arrêt volontaire. Si le Passager ne les retire pas dans un délai de trois mois à compter de leur mise à disposition, le Transporteur pourra en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers le Passager.
- (b) Seul le porteur du Reçu de Bagages est habilité à retirer le Bagage Enregistré.
- (c) Si une personne réclamant un Bagage n'est pas en mesure de produire le Reçu de Bagages, le Transporteur ne lui remettra le Bagage qu'à la condition qu'elle établisse ses droits sur celui-ci d'une façon satisfaisante.
- (d) L'acceptation des Bagages par le porteur du Reçu de Bagages sans protestation de sa part au moment de la livraison constitue une présomption, sauf preuve contraire, que le Bagage a été livré en bon état et conformément au Contrat de Transport.

#### **10.3. Bagages Non Enregistrés**

- (a) Tout Billet permet le transport en cabine d'une quantité de Bagages Non Enregistrés limitée en nombre et/ou en poids et/ou en dimension. Si ces informations n'ont pas été précisées au Passager, un seul Bagage Non Enregistré sera accepté et les Bagages Non Enregistrés devront pouvoir être placés sous le siège devant le Passager ou dans un espace de rangement fermé prévu à cet effet.

La nécessité d'enregistrer le Bagage en soute par le Transporteur en raison du non-respect- par le Passager des termes susvisés, peut, le cas échéant, entraîner un supplément tarifaire pour le Passager, tel que prévu à l'article 10.2.2 (b).

Certains Bagages que le Passager souhaite garder en cabine, pourront, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, d'exploitation ou de configuration d'appareil, à tout moment avant le départ du vol, être refusés en cabine, et devront être embarqués comme Bagages Enregistrés.

- (b) Les Bagages ou les objets que le Passager ne veut pas faire transporter dans les soutes (tels qu'instruments de musique fragiles ou autres) et qui ne sont pas conformes aux dispositions de l'article 10.3. (a) ci-dessus (dimensions et/ou poids hors normes), ne pourront être acceptés en cabine que si le Transporteur en a été dûment averti par le Passager préalablement à son enregistrement et s'il en a donné l'autorisation. La prestation de transport dudit Bagage pourra alors être soumise à un supplément tarifaire, selon les modalités tarifaires du Transporteur consultables auprès de celui-ci.
- (c) Le Passager est responsable des effets personnels et des Bagages Non Enregistrés qu'il conserve en cabine. En cas de destruction, vol, perte ou avarie des effets personnels et des Bagages Non Enregistrés, la responsabilité du Transporteur ne pourra être engagée que si une faute de sa part, de ses préposés ou de ses mandataires est prouvée, cette responsabilité étant alors limitée au montant définie à l'article 19 des Conditions Générales de Transport.

#### **10.4. Animaux de Compagnie**

##### **10.4.1. Généralités**

- (a) Le transport d'Animaux de Compagnie voyageant avec le Passager est soumis à l'acceptation préalable et explicite du Transporteur.

- (b) Le nombre d'Animaux de Compagnie pouvant être transporté est limité par vol et par Passager.
- (c) Au regard de la réglementation en vigueur, certaines catégories d'Animaux de Compagnie sont interdites au Transport. Les informations relatives à ces catégories sont disponibles sur demande auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de HOP!.
- (d) Le Passager devra être en mesure de présenter les documents en règle, relatifs à son Animal de Compagnie, exigés par les autorités du pays de départ, d'accueil ou de transit, tels que notamment passeport, certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou de transit.
- (e) Selon les destinations, le transport des Animaux de Compagnie peut être soumis à des conditions, notamment d'âge, de poids, de contrôle sanitaire, dont le Passager peut prendre connaissance auprès du Transporteur.
- (f) L'Animal de Compagnie et sa caisse ne sont pas compris dans la Franchise de Bagages; le Passager devra acquitter un supplément tarifaire dont les conditions sont disponibles auprès du Transporteur.
- (g) Les chiens d'assistance ainsi que leur caisse accompagnant les Passagers à Mobilité Réduite seront transportés gratuitement, en sus de la Franchise de Bagages, conformément aux règles du Transporteur, disponibles sur demande.
- (h) En cas de fraude, d'absence ou d'irrégularité des documents exigibles ou encore si le conteneur destiné au transport de l'Animal de Compagnie n'est pas conforme aux dispositions de l'article 10.4.3, le Transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les blessures, pertes, retards, maladies ou mort des animaux transportés résultant de ces manquements, à moins que la faute ou la négligence du Transporteur en soit la cause. Les Passagers voyageant avec des animaux en ne respectant pas la réglementation applicable devront rembourser les amendes, pertes, réparations et toutes sortes de coûts engagés du fait d'une telle situation.
- (i) Le Passager peut obtenir toutes informations utiles concernant le transport des Animaux de Compagnie et notamment le supplément tarifaire visé à l'article 10.4.1 (f) ci-dessus auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de HOP!.

#### 10.4.2. Animaux de Compagnie voyageant en cabine

- (a) Seuls les Animaux de Compagnie et leur caisse ne dépassant pas un poids fixé par le Transporteur pourront être acceptés en cabine.  
Les chiens d'assistance seront acceptés en cabine, sous réserve de la réglementation applicable.
- (b) L'Animal de Compagnie doit être placé dans un bagage prévu à cet effet, fermé, contenant intégralement l'animal et dans lequel il pourra se lever, se retourner et respirer aisément et librement.
- (c) Le Passager s'engage à ne pas sortir l'animal, même partiellement, de son contenant pendant toute la durée du vol.

#### 10.4.3. Animaux de Compagnie voyageant en soute

L'Animal de Compagnie doit être placé dans une caisse « coque », en plastique rigide ou fibre de verre et homologuée IATA (International Air Transport Association).

## **ARTICLE 11 - HORAIRES**

- 11.1.** Les vols et les Horaires de vol indiqués dans les Indicateurs Horaires n'ont pas de valeur contractuelle et ont uniquement pour vocation d'informer le Passager des vols proposés par le Transporteur. Ces Indicateurs Horaires ne sont pas définitifs et sont susceptibles d'être modifiés après la date de leur publication.

- 11.2.** En revanche, les Horaires des vols reproduits sur le Billet sont réputés, sous réserve de modification pour des motifs indépendants de la volonté du Transporteur, faire partie intégrante du Contrat de Transport.
- 11.3.** Il appartient au Passager de communiquer au Transporteur ses coordonnées afin qu'il puisse être contacté en cas de changement d'horaires programmés tels que reproduits sur le Billet.

## **ARTICLE 12 – RETARD ET ANNULATION**

- 12.1.** Le Transporteur s'efforcera de prendre toutes les mesures nécessaires pour transporter sans retard le Passager et ses Bagages. Dans ce cadre, et dans le but d'éviter l'annulation du voyage, le Transporteur pourra être amené à proposer au Passager d'être transporté sur un autre appareil ou d'effectuer le voyage sur les vols d'un autre Transporteur et/ou par tout autre moyen de transport.
- 12.2.** En cas d'annulation ou de retard d'un vol, et lorsque le Passager dispose d'un Contrat de Transport unique (au sens de la Convention), le Transporteur mettra en œuvre toutes les dispositions de la réglementation applicable en la matière.



## **ARTICLE 13 – SURRESERVATION ET DECLASSEMENT**

- 13.1. Si, du fait d'une surréservation programmée, le Transporteur n'est pas en mesure d'attribuer une place au Passager, alors que celui-ci possède une Réservation confirmée, un Billet en cours de validité et qu'il s'est présenté à l'enregistrement et à l'embarquement dans les délais et conditions requis, le Transporteur accordera la compensation prévue, le cas échéant, par la réglementation applicable en la matière.
- 13.2. Dans l'hypothèse où un Passager serait placé dans une classe inférieure à celle pour laquelle le Billet a été acheté, le Transporteur remboursera la différence de Tarif, dans les conditions prévues par la réglementation applicable en la matière.

## **ARTICLE 14 - REMBOURSEMENTS**

- 14.1. Le remboursement d'un Billet, en tout ou partie, se fera selon les modalités définies au présent article 14, conformément aux conditions tarifaires du Billet et, en tout état de cause, à la réglementation applicable en la matière.
- 14.2. Le remboursement, s'il est autorisé par les conditions tarifaires du Billet, sera effectué sur la base du Tarif TTC du Billet payé.
- 14.3. Les demandes visant à obtenir le remboursement de son Billet devront être formulées auprès de l'émetteur du Billet (Transporteur ou Agent Accrédité, selon le cas).
- 14.4. Le Transporteur pourra refuser le remboursement :
- (a) De tout Billet, si la demande en est faite après l'expiration de la date de validité.
  - (b) D'un Billet, qui satisfait à l'obligation législative ou réglementaire de posséder un titre de transport permettant au Passager de quitter le pays, à moins que le Passager fournisse les éléments suffisants pour établir qu'il est autorisé à séjourner dans ledit pays ou qu'il en repartira par l'intermédiaire d'un autre Transporteur, ou par tout autre moyen de transport.
  - (c) D'un Billet dont le détenteur n'a pas été admis par les autorités de destination ou de transit du parcours prévu, et si le Passager a été, de ce fait, renvoyé à son point d'embarquement ou vers toute autre destination.
  - (d) D'un Billet dérobé, falsifié ou contrefait.
- 14.5. Les remboursements sont soumis à la réglementation applicable du pays dans lequel le Billet a été acheté à l'origine et/ou à la réglementation applicable du pays dans lequel doit être effectué le remboursement.

## **ARTICLE 15 - COMPORTEMENT A BORD**

- 15.1. A bord de l'appareil, un Passager ne doit pas avoir un comportement de nature à gêner, incommoder, menacer ou mettre en danger une ou des personnes, des biens ou l'appareil lui-même.  
A ce titre, le Passager ne doit pas empêcher l'équipage de remplir ses fonctions et doit se soumettre aux consignes, instructions et recommandations de celui-ci visant à assurer la sécurité et la sûreté de l'appareil, le bon déroulement du vol ainsi que le confort des Passagers.
- 15.2. Pour des raisons de sécurité, le Transporteur peut être amené à interdire ou limiter l'utilisation à bord d'appareils électroniques, tels que les téléphones cellulaires, les ordinateurs portatifs, les enregistreurs portables, les radios portables, les jeux électroniques ou les postes transmetteurs

émetteurs, ainsi que tous jeux sous contrôle radio et talkies-walkies, excepté les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques.

**15.3.** A bord de l'appareil, il est strictement interdit de fumer.

**15.4.** Le Transporteur peut être amené à limiter ou interdire la consommation d'alcool à bord.

**15.5.** La prise de vidéos et/ou de photographies autres que personnelles est interdite à bord de l'aéronef.

**15.6.** Si le Passager ne se conforme pas aux termes du présent article, le Transporteur peut être amené, conformément aux dispositions législatives et réglementaires, à prendre toute mesure adaptée et raisonnablement nécessaire. A cet effet, le Transporteur pourra notamment procéder au débarquement du Passager et/ou recourir à des mesures de contrainte à tout moment du vol.

**15.7.** Si le Passager ne se conforme pas aux dispositions du présent article (et à celles de l'article 9 relatif au refus et à la limitation au transport) ou commet un délit ou un acte répréhensible à bord de l'avion, le Transporteur se réserve le droit d'intenter une action contre ce Passager.

## **ARTICLE 16 - TRANSPORT DE SURFACE**

Lorsque le Transporteur propose des prestations de transport terrestre ou maritime (limousine, autobus, train, bateau etc...), des régimes de responsabilité différents s'appliquent à ces transports de surface. Les conditions de transport et les régimes de responsabilité sont disponibles sur demande auprès du Transporteur.

Le transporteur aérien n'est pas responsable des dommages survenus aux Passagers et à ses Bagages durant le transport par voie routière, ferrée ou maritime.

## **ARTICLE 17 – TRANSPORTEURS AERIENS SUCCESSIFS**

**17.1.** Le Transport Aérien à effectuer par plusieurs Transporteurs successifs, sous couvert d'un seul Billet ou de plusieurs Billets émis conjointement, est censé constituer pour l'application de la Convention un transport unique lorsqu'il a été envisagé par les parties comme une seule opération.

Les dispositions concernant ce cas de figure sont traitées à l'article 19.1.3 (a)

**17.2.** Quand le Transporteur est l'émetteur du Billet ou celui désigné en premier sur le Billet ou sur un Billet émis conjointement, dans le cas d'un Transport successif, le Transporteur ne sera responsable que pour la partie du Transport effectuée par ses propres moyens.

**17.3.** En cas de destruction, perte, avarie, retard de ses Bagages, le Passager ou ses ayants droit pourront recourir contre le transporteur ayant effectué le transport au cours duquel l'accident ou le retard s'est produit. Le Passager pourra en outre, recourir contre le premier et le dernier transporteur.

## **ARTICLE 18 - FORMALITES ADMINISTRATIVES**

### **18.1. Généralités**

- (a) Le Passager est tenu et il est de sa responsabilité de se procurer tous les documents, visas et permis particuliers nécessaires à son voyage et, le cas échéant, à celui de ses enfants mineurs et/ou des passagers dont il a la responsabilité et/ou des Animaux de Compagnie avec lesquels il voyage, ainsi que de se conformer à la réglementation applicable des Etats (de départ, de destination et de transit), et aux consignes du Transporteur.
- (b) Le Transporteur ne saurait être tenu responsable des conséquences que subirait le Passager en cas d'inobservation des obligations visées à l'article 18.1 (a).

### **18.2. Documents de voyage**

- (a) Le Passager est tenu de présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit, ainsi que les documents sanitaires et autres documents exigés par la réglementation en vigueur dans les Etats de départ, de destination et de transit. Le Passager est par ailleurs tenu de transmettre au Transporteur et/ou de lui permettre de prendre copie de ces documents, si besoin est, ou de relever les informations contenues dans ceux-ci.
- (b) Le Transporteur se réserve le droit, conformément à l'article 9, de refuser le transport si le Passager ne se conforme pas à la réglementation applicable ou si le Transporteur émet des doutes sur la validité des documents présentés.
- (c) Le Transporteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences (notamment pertes ou frais) que le Passager subirait pour ne pas s'être conformé à la réglementation applicable.

### **18.3. Refus d'entrée**

Si l'admission sur un territoire est refusée à un Passager, celui-ci devra acquitter tous frais et toutes amendes qui seraient imposés de ce fait par les autorités locales au Transporteur, ainsi que le Tarif TTC du transport à effectuer dans l'hypothèse où le Transporteur devrait par suite d'une injonction gouvernementale le ramener à son point d'origine ou ailleurs. Le Billet acquis pour le transport jusqu'à la destination dont l'entrée sur le territoire aura été refusée ne sera pas remboursé par le Transporteur.

### **18.4. Responsabilité du Passager pour amendes, frais de détention, etc...**

Si le Transporteur doit payer ou consigner le montant d'une amende ou d'une pénalité ou engager des dépenses de toutes sortes par suite de l'inobservation, volontaire ou non, par le Passager du droit en vigueur dans les Etats concernés, ou par suite du défaut de présentation des documents exigés, ou encore de la présentation de documents non conformes, le Passager devra, à la demande du Transporteur, rembourser les montants ainsi versés ou consignés et les débours occasionnés. Le Transporteur peut utiliser à cette fin toute somme qui lui a été versée pour les transports non effectués ou toute somme appartenant au Passager dont le Transporteur est détenteur.

### **18.5. Contrôles douaniers**

- (a) Le Passager peut être sollicité pour assister à l'inspection de ses Bagages (retardés, Enregistrés ou Non Enregistrés) sur requête de la douane ou toute autre autorité gouvernementale. Le Transporteur ne pourra voir sa responsabilité engagée pour les dommages ou pertes subis par le Passager à cette occasion, notamment si celui-ci refusait d'assister à l'inspection de ses Bagages.
- (b) Le Passager devra indemniser le Transporteur si un acte, une omission ou une négligence de sa part cause un dommage au Transporteur en raison notamment de l'inobservation des dispositions du

présent article ou de l'autorisation donnée au Transporteur de procéder à l'inspection de ses Bagages.

#### **18.6. Contrôle de sûreté**

- (a) Le Passager est tenu de se soumettre aux contrôles de sûreté (et de sécurité) exigés par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires ainsi qu'à la demande du Transporteur.
- (b) Le Transporteur ne peut voir sa responsabilité engagée pour avoir refusé de transporter un Passager, notamment dans l'hypothèse où ce refus est basé sur l'intime conviction que la loi, la réglementation et/ou les exigences applicables nécessitaient ce refus.

### **ARTICLE 19 - RESPONSABILITE POUR DOMMAGES**

#### **19.1. Considérations générales**

La responsabilité du Transporteur, sera déterminée par les Conditions Générales de Transport du Transporteur Contractuel, sauf dispositions contraires portées à la connaissance du Passager. Si la responsabilité du Transporteur est engagée, elle le sera dans les conditions suivantes :

**19.1.1** Le transport effectué sous couvert des présentes Conditions Générales de Transport est soumis aux règles de responsabilité édictées par les textes applicables tant au niveau international que national relatifs à la responsabilité des Transporteurs aériens en ce qui concerne le transport de passagers et de leurs bagages.

**19.1.2** Le Transporteur est responsable du préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle par cela seul que l'accident qui a causé la mort ou la lésion corporelle s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement au sens de l'article 17 de la Convention.

**19.1.3** Dans la mesure où ce qui suit ne fait pas échec aux autres dispositions des présentes Conditions, et que la Convention soit ou non applicable :

- (a) La responsabilité du Transporteur est limitée au Dommage survenu au cours des Transports aériens pour lesquels son Code de Désignation apparaît sur le Coupon ou le Billet correspondant au vol. Lorsque le Transporteur émet un Billet pour une prestation de transport assurée par un autre Transporteur ou lorsqu'il enregistre un Bagage pour le compte d'un autre Transporteur, le Transporteur n'agit qu'à titre de mandataire de ce dernier. Toutefois, en ce qui concerne les Bagages Enregistrés, le Passager dispose d'un droit de recours contre le premier ou le dernier Transporteur intervenant dans son voyage.
- (b) La responsabilité du Transporteur ne pourra excéder le montant des Dommages directs prouvés et le Transporteur ne sera, en aucune manière, responsable des Dommages indirects ou de toute forme de Dommage non compensatoire.
- (c) Le Transporteur ne peut en aucune manière être déclaré responsable pour les Dommages résultant de l'observation par le Transporteur de toutes dispositions légales ou réglementaires (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions) ou de l'inobservation de ces mêmes dispositions par le Passager.
- (d) La responsabilité du Transporteur ne peut être recherchée en cas de Dommage aux Bagages Non Enregistrés, à moins qu'un tel Dommage ne résulte directement de la faute du Transporteur, d'un de ses préposés ou mandataires, laquelle devra être prouvée par le Passager qui l'invoque.
- (e) Le Transporteur n'est pas responsable de toute maladie, blessure ou handicap, y compris le décès d'un Passager, dus à la condition physique du Passager pas plus que de toute aggravation de ce même état.

- (f) Le Contrat de Transport, y compris ces Conditions Générales de Transport et toutes les exclusions ou limitations de responsabilité qui y figurent s'appliquent et bénéficient aux Agents Accrédités du Transporteur, ses préposés et mandataires qui ont agi dans l'exercice de leurs fonctions, ses représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par le Transporteur, ainsi qu'aux agents, employés et représentants de ce propriétaire. Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant de la responsabilité du Transporteur.
- (g) Si la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits a causé le Dommage ou y a contribué, le Transporteur se verra en tout ou partie exonéré de sa responsabilité à l'égard de cette personne y compris en cas de décès ou de lésion corporelle selon le droit en vigueur.
- (h) Sauf stipulation expresse, aucune des présentes dispositions n'implique de renonciation à l'exclusion ou à la limitation de la responsabilité du Transporteur, du propriétaire dont l'appareil est utilisé par celui-ci, de leurs agents, préposés, mandataires ou représentants, conformément à la Convention et au droit applicable.

## **19.2. Dispositions applicables aux vols internationaux et intérieurs**

### **19.2.1. Dommages corporels :**

- (a) En conformité avec l'article 17 de la Convention, le Transporteur est responsable du Dommage survenu en cas de mort ou de lésion corporelle subie par un Passager, lorsque l'accident qui a causé le Dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement et de débarquement, au sens de ladite convention, et sous réserve des cas d'exonérations de responsabilité.
- (b) Toutefois, le Transporteur ne sera, en tout état de cause, pas responsable du Dommage s'il rapporte la preuve notamment, que :
  - La mort ou les lésions corporelles survenues résultent de l'état de santé, physique ou mental du Passager, antérieur à son embarquement à bord du vol.
  - Le Dommage au sens du paragraphe (a) a été causé, en tout ou partie, par la négligence, un acte ou une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits.

De surcroît, dans les cas où la Convention de Montréal du 28 mai 1999 serait applicable, le Transporteur ne sera pas non plus responsable du Dommage s'il rapporte la preuve que :

- Le Dommage n'est pas dû à la négligence, à un autre acte ou omission préjudiciable du Transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires, dans la mesure où le montant du Dommage dépasse 113 100 DTS par Passager selon l'article 21 § 2 (a) de ladite Convention.
- Le Dommage résulte uniquement de la négligence, d'un autre acte ou omission d'un tiers, dans la mesure où le montant du Dommage dépasse 113 100 DTS par Passager selon l'article 21 § 2 (b) de ladite convention.

### **(c) Montant du Dommage réparable :**

- Le montant du Dommage réparable couvrira la réparation du Dommage, telle qu'elle aura été fixée par accord amiable, par voie d'expertise ou par les tribunaux compétents.

- Dans le cadre des présentes dispositions, le Transporteur n'indemniser le Passager qu'au-delà des montants reçus par ce dernier, au titre du régime social auquel il est affilié et pour les seuls Dommages compensatoires.

(d) Le Transporteur se réserve tout droit de recours et de subrogation contre tout tiers.

(e) En cas de mort ou de lésion corporelle résultant d'un accident aérien, au sens de l'article 17 de la Convention et en application de l'article 5 du Règlement (CE) n°2027 du 19 octobre 1997 ou n°889 du 13 mai 2002, la personne identifiée comme Ayant droit pourra bénéficier d'une avance lui permettant de faire face à ses besoins immédiats, en proportion du préjudice matériel subi. Sous réserve du droit en vigueur, cette avance sera payée dans les 15 jours de l'identification de l'ayant droit et sera déductible du montant définitif des réparations dues au Passager décédé.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le versement de ces avances ou paiements anticipés ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité et ces sommes pourront être déduites des montants versés ultérieurement par le Transporteur Aérien Communautaire à titre de dédommagement, en fonction de la responsabilité de celui-ci.

Cette avance n'est pas remboursable sauf dans le cas où il est fait la preuve que la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits a causé le Dommage ou y a contribué, ou lorsque la personne à laquelle l'avance a été versée n'avait pas droit à indemnisation.

### 19.2.2 Retard :

#### (a) Caractéristiques du Dommage réparable :

- 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.

#### (b) Etendue de la responsabilité du Transporteur :

- Le Transporteur ne sera 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.
- Le Transporteur n'est pas responsable du Dommage résultant du retard, si ce retard est imputable au Passager ou s'il y a contribué, c'est à dire si le Dommage résulte en tout ou partie, de la négligence, d'un acte ou d'une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits.

#### (c) Etendue de la réparation :

- Le montant de la réparation sera déterminé en fonction du Dommage prouvé par le Passager.
- Lorsque la Convention de Montréal du 28 mai 1999 est applicable, la responsabilité du transporteur est limitée, en cas de Dommage résultant d'un retard dans l'acheminement des passagers et à l'exception d'actes ou d'omissions du Transporteur ou de ses préposés commis avec l'intention de causer un Dommage ou imprudemment et avec la conscience qu'un Dommage pourrait en résulter, à la somme de 4 694 DTS par Passager.
- En cas de Dommage résultant d'un retard dans la livraison des Bagages Enregistrés, et à l'exception d'actes ou d'omissions faits avec l'intention de causer un Dommage ou imprudemment et avec la conscience qu'un Dommage pourrait en résulter, la responsabilité du Transporteur est limitée, en fonction de la Convention applicable, soit à 17 DTS par Kilogramme (Varsovie, amendée), soit à 1 131 DTS par Passager (Montréal, 28 mai 1999).

### **19.2.3 Bagages :**

**(a)** En conformité avec la Convention, le Transporteur est responsable du Dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de Bagages Enregistrés lorsque l'accident qui a provoqué le Dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le Transporteur avait la garde des Bagages Enregistrés.

#### **(b) Exonération de la responsabilité du Transporteur :**

- Le Transporteur ne sera pas responsable des Dommages survenus aux Bagages du Passager lorsque ces Dommages résulteront de la nature ou d'un vice propre desdits Bagages. Si les biens contenus dans les Bagages du Passager sont la cause de préjudice pour une autre personne ou le Transporteur, le Passager devra indemniser le Transporteur de toutes les pertes subies et les dépenses encourues de ce fait.
- Le Transporteur n'assumera aucune responsabilité particulière, autre que celle prévue au sous-paragraphe (c) ci-dessous, pour tout Dommage et/ou perte causés à des objets fragiles ou de valeur, ou emballés de façon inadéquate, tels que visés à l'article 10.2.1, sauf si le Passager a fait la Déclaration Spéciale d'Intérêt prévue à l'article 10.2.3. et si celui-ci a acquitté le supplément tarifaire correspondant.
- Le Transporteur ne sera pas responsable des Dommages causés en tout ou partie, aux Bagages, du fait de la négligence, d'un acte ou d'une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits.

#### **(c) Montant du dommage réparable :**

- Pour les Bagages Enregistrés et à l'exception d'actes ou d'omissions faits avec l'intention de causer un Dommage ou imprudemment et avec la conscience qu'un Dommage pourrait en résulter, la responsabilité du Transporteur en cas de Dommage sera limitée en fonction de la Convention applicable, soit à 17 DTS par Kilogramme (Varsovie, amendée), soit à 1 131 DTS par Passager (Montréal, 28 mai 1999). Si une valeur supérieure a été déclarée, conformément à l'article 10.2.3, la responsabilité du Transporteur sera limitée à la valeur déclarée à moins qu'il ne puisse apporter la preuve que cette valeur est supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison.
- Pour les Bagages Non Enregistrés admis à bord, la responsabilité du Transporteur ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée de celui-ci, de ses préposés ou mandataires. Cette responsabilité sera alors limitée en fonction de la Convention applicable, soit à 332 DTS par Passager (Varsovie, amendée), soit à 1 131 DTS par Passager (Montréal, 28 mai 1999).

## **ARTICLE 20 - DELAIS DE PROTESTATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITE**

### **20.1. Notification des protestations pour les Bagages**

(a) La réception des Bagages Enregistrés sans protestation par le Passager dans les délais prévus constituera présomption, sauf preuve contraire à la charge du Passager, que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément au Contrat de Transport. Tout Bagage manquant doit impérativement être signalé au transporteur dès l'arrivée du vol. Toute déclaration effectuée ultérieurement pourra ne pas être prise en compte. De même, tout objet constaté manquant dans les Bagages doit impérativement être signalé au transporteur dans les plus brefs délais. Toute déclaration tardive pourra ne pas être prise en considération.

(b) En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des Bagages, le Passager concerné doit adresser une protestation par écrit auprès du Transporteur dès que possible et au plus tard dans un délai respectivement de sept (7) jours (en cas de détérioration ou destruction) et de vingt et un (21) jours (en cas de retard) à compter de la date à laquelle les Bagages ont été mis à sa disposition. A défaut de protestation dans les délais prévus, toutes actions contre le Transporteur sont irrecevables, sauf le cas de fraude de la part de ce dernier. Si la protestation a été effectuée dans les délais prévus (sept (7) ou vingt et un (21) jours) et qu'aucune conciliation n'a pu être trouvée entre le Transporteur et le Passager, celui-ci peut intenter une action en dommages et intérêts dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion, ou suivant la date à laquelle l'avion devait atterrir.

### **20.2. Action en responsabilité pour les Passagers**

Toute action en responsabilité doit être intentée, sous peine de déchéance, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef devait arriver ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai sera déterminé par la loi du Tribunal saisi.

**20.3. Toutes réclamations ou actions mentionnées aux paragraphes 20.1 et 20.2 ci-dessus doivent être faites par écrit, dans les délais indiqués.**

\*\*\*