

Conditions générales de transport

Conditions générales de transport (pour les passagers et les bagages)

Aer Lingus

Ces Conditions générales de transport d'Aer Lingus s'appliqueront pour les vols assurés par Aer Lingus Limited et Aer Lingus (UK) Limited ou par l'un de nos partenaires en partage de code.

Services régionaux d'Aer Lingus

Aer Lingus a conclu un contrat de franchise avec la compagnie aérienne régionale Emerald Airlines. Selon les termes de ce contrat, Emerald Airlines affrète des appareils portant la marque et la livrée d'Aer Lingus Regional. Les billets émis pour les services Aer Lingus Regional le sont par Aer Lingus en qualité d'agent pour Emerald Airlines. Ces vols sont régis par les Conditions générales de transport d'Emerald Airlines.

Conditions générales de transport d'Aer Lingus en vigueur au 8 décembre 2021

Article Objet

- 1 Définitions
- 2 Domaines d'application
- 3 Les billets
- 4 Tarifs, frais imposés par le transporteur, taxes, frais et charges, et devise
- 5 Réservations
- 6 Enregistrement et embarquement
- 7 Refus et limitation de transport
- 8 Bagages
- 9 Horaires, retards, annulation de vols et indemnisation en cas de refus
- 10 Remboursements
- 11 Comportement à bord
- 12 Dispositions pour les prestations annexes
- 13 Documents de voyage, formalités administratives, douanes et sécurité
- 14 Transporteurs successifs
- 15 Responsabilité en cas de dommages
- 16 Délais de réclamation et d'action en responsabilité
- 17 Demandes d'indemnisation en cas de refus d'embarquement, de retard et d'annulation de vols (Réglementation (CE) 261/2004).
- 18 Assistance spéciale
- 19 Autres dispositions et conditions
- 20 Interprétation

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Aux fins de la lecture des présentes Conditions générales de transport, veuillez noter la signification des expressions suivantes :

« Nous », « nos », « notre » et « nous-mêmes » désignent Aer Lingus Limited et/ou Aer Lingus (UK) Limited.

Les termes « vous », « votre », « vos » et « vous-même » désignent toute personne, en dehors des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par avion, avec un billet. (Voir également la définition de « Passager ».)

« ESCALES INTERMÉDIAIRES » désignent les points, à l'exception des points d'origine et de destination, indiqués sur le billet ou mentionnés sur nos horaires en tant qu'escales prévues sur votre itinéraire.

« CODE DE DÉSIGNATION DU TRANSPORTEUR » désigne le code à deux ou trois lettres qui identifie chaque transporteur aérien.

« AGENT ACCRÉDITÉ » désigne un agent de vente aux passagers que nous avons nommé pour nous représenter dans la vente de titres de transport aérien sur nos services.

« BAGAGE » désigne vos effets personnels vous accompagnant au cours de votre voyage. Sauf spécification contraire, ce terme désigne à la fois vos bagages enregistrés et non enregistrés.

« BULLETIN DE BAGAGES » désigne les parties du billet afférentes au transport de vos bagages enregistrés.

« ÉTIQUETTE DE BAGAGE » désigne un document délivré à la seule fin d'identifier les bagages enregistrés.

« TRANSPORTEUR » désigne tout transporteur aérien autre que nous-mêmes, dont le code de désignation apparaît sur votre billet ou sur un billet complémentaire.

« BAGAGES ENREGISTRÉS » désignent les bagages dont nous avons accepté la garde et pour lesquels nous avons délivré un bulletin de bagages. Les bagages enregistrés sont transportés dans la soute de l'aéronef.

« HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT » désigne le délai tel qu'il est indiqué par la compagnie aérienne pour chaque vol pour accomplir les formalités d'enregistrement et recevoir votre carte d'accès à bord.

« CONDITIONS DE TRANSPORT » ou « les présentes CONDITIONS » désigne ces conditions de transport ou toute autre condition de transport de la compagnie aérienne, selon le cas.

« CONTRAT DE TRANSPORT » désigne les dispositions figurant sur votre billet ou incluses dans la pochette du billet, ou encore dans l'itinéraire/reçu, clairement identifiées comme des dispositions contractuelles et qui incorporent, par renvoi, les présentes Conditions générales de transport ainsi que les avis aux passagers.

« BILLET COMPLÉMENTAIRE » désigne un billet émis à votre attention, conjointement avec un autre billet, et dont l'ensemble constitue un seul contrat de transport.

« CORRESPONDANCE » désigne un vol effectué en liaison avec un autre vol exploité par nous-mêmes ou par un autre transporteur aérien, avec un même billet ou un billet

complémentaire.

« CONVENTION » désigne, selon les cas, l'un des textes juridiques suivants :

- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (ci-après désignée par la Convention de Varsovie) ;
- la Convention de Varsovie modifiée par le Protocole de La Haye du 28 septembre 1955 ;
- la Convention de Varsovie modifiée par le Protocole additionnel n°1 de Montréal (1975) ;
- la Convention de Varsovie modifiée par le Protocole additionnel n°2 de Montréal (1975) et le Protocole de La Haye ;
- la Convention de Varsovie modifiée par le Protocole additionnel n° 4 de Montréal (1975) et le Protocole de La Haye ;
- la Convention supplémentaire de Guadalajara (1961) ;
- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999 (ci-après désignée par la Convention de Montréal) ;

« COUPON » désigne soit un coupon de vol sur support papier, soit un coupon électronique, chacun d'eux autorisant le passager qu'il désigne à effectuer le vol identifié sur le coupon.

« DOMMAGE » recouvre les cas de décès, blessure ou tout autre dommage corporel d'un passager, une perte totale ou partielle, un vol ou autre préjudice subi par les bagages survenant du fait du transporteur aérien ou en rapport avec celui-ci, ou encore en lien avec d'autres prestations liées au transport aérien que nous fournissons.

« JOURS » désignent 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 commencement du vol n'est pas compté.

« COUPON ÉLECTRONIQUE » désigne un coupon de vol électronique ou tout autre document de même valeur, enregistré dans notre base de données.

« BILLET ÉLECTRONIQUE » désigne l'itinéraire/reçu, émis par nos soins ou en notre nom, le coupon de vol électronique et/ou le cas échéant, un document d'accès à bord.

« COUPON DE VOL » désigne la partie du billet portant la mention « valable pour le transport » ou, dans le cas d'un billet électronique, le coupon électronique indiquant les points précis entre lesquels vous devez être transporté.

« ITINÉRAIRE/REÇU » désigne un ou plusieurs documents que nous émettons à l'attention des passagers utilisant des billets électroniques, et qui comportent le nom du passager, des informations sur le vol et des avis.

« PASSAGER » désigne toute personne, en dehors des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par avion, avec un billet. (Voir également la définition de « vous », « votre » « vos » et « vous-même ».)

« COUPON PASSAGER » ou « REÇU PASSAGER » désigne la partie du billet, émis par nos soins ou en notre nom, qui est identifiée en tant que telle et que vous devez conserver.

« DTS », ou Droit de Tirage Spécial, désigne une unité de compte du Fonds Monétaire

International (FMI). Les montants indiqués en dollars US dans les présentes Conditions de transport ne sont fournis qu'à titre indicatif. Le montant réel des dommages-intérêts devant être payés par Aer Lingus correspond au montant converti dans la monnaie nationale, au taux de change en vigueur le jour où la compagnie Aer Lingus est sommée de payer lesdits dommages sur décision d'un tribunal, après aval de la Banque centrale d'Irlande, ou tout autre montant déterminé selon le droit applicable.

« ARRÊT VOLONTAIRE » désigne un arrêt que vous avez programmé au cours de votre voyage, à une escale située entre le point de départ et le point de destination.

« TARIFS » désignent les prix, coûts et/ou Conditions générales de transport correspondantes déposées par un transporteur auprès des autorités gouvernementales qui l'exigent.

"BILLET" désigne le document intitulé "Billet de passage et bulletin de bagages", l'itinéraire/reçu ou le billet électronique, délivré par nos soins ou en notre nom. Il constitue le contrat de transport et inclut les avis aux passagers et les coupons de vol.

« CHIEN D'ASSISTANCE ENTRAÎNÉ » désigne un chien qui a été formé pour effectuer une tâche pour vous aider avec un handicap.

« BAGAGES NON ENREGISTRÉS » désignent tout bagage vous appartenant autre que les bagages enregistrés (les bagages non enregistrés sont transportés en cabine).

ARTICLE 2 - DOMAINES D'APPLICATION

2.1 GÉNÉRALITÉS

Sauf disposition contraire des articles 2.3 et 2.4, nos Conditions de transport s'appliqueront à tous les vols, ou segments de vol, que nous exploitons en vertu de notre code de désignation de compagnie aérienne et à tous les cas où nous avons une responsabilité légale envers vous en lien avec votre vol.

2.2 PARTAGE DE CODES ET FRANCHISES

Sur certains services aériens, nous avons conclu des accords en « partage de codes » avec d'autres transporteurs. Cela signifie que même si vous êtes en possession d'une réservation effectuée auprès de nos services, ainsi que d'un billet sur lequel figure notre nom ou notre code de désignation dans la case « Transporteur », un autre transporteur peut exploiter le vol. Si de tels accords sont en vigueur, nous ou nos agents accrédités vous informerons de l'identité de ce transporteur au moment où vous effectuerez votre réservation.

Sur certains services aériens, nous avons conclu des accords appelés « franchises » avec d'autres compagnies aériennes. Cela signifie qu'un autre transporteur exploitera l'aéronef sur lequel vous voyagerez en utilisant notre nom, notre livrée et notre code de désignation de compagnie aérienne.

Si un partage de code ou une franchise s'applique à votre vol, nous, ou nos agents accrédités, vous informerons si nous, ou une autre compagnie aérienne, exploitons le vol au moment où vous effectuez la réservation.

2.3 PRÉDOMINANCE DE LA LOI

Ces Conditions générales de transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires au droit en vigueur ou à nos tarifs déposés, auxquels cas ce droit ou ces tarifs prévaudront. L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions de ces Conditions générales de transport aux termes du droit applicable sera sans effet sur la validité des autres dispositions.

2.4 PRÉDOMINANCE DES CONDITIONS SUR NOTRE RÉGLEMENTATION

Sauf dispositions contraires des présentes Conditions générales de transport, en cas de contradiction entre ces Conditions générales de transport et toute autre réglementation dont nous disposerions, traitant de sujets particuliers, ces Conditions prévaudront.

ARTICLE 3 - BILLETS

3.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3.1.1 Nous n'acceptons de transporter que le passager en possession d'un billet à son nom et ce passager peut être invité à fournir toute justification d'identité à cet égard.

3.1.2 Sauf cas autorisés prévus aux articles 3.1.4 et 3.3.7, et conformément à notre réglementation en matière de changements de nom, un billet n'est pas cessible.

3.1.3 Certains billets sont vendus à tarifs réduits et leur remboursement est partiellement ou totalement exclu. Il vous appartient de choisir les tarifs correspondant le mieux à vos besoins au moment de réserver. Vous pouvez éventuellement contracter une assurance appropriée pour couvrir les cas où vous auriez à annuler votre voyage ou seriez empêché de voyager.

3.1.4 Nous ou nos agents accrédités émettons un billet de remplacement au nom d'une autre personne, sous réserve que les conditions suivantes soient satisfaites :

- vous souhaitez transférer votre réservation et votre billet a été acheté dans le cadre d'un « forfait » auquel s'applique le Irish Package Holidays and Travel Trade Act, 1995, tel que modifié, ou le UK Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018 ; et
- vous nous avez informés, nous ou nos agents accrédités, au moins sept (7) jours au préalable, de votre intention de transférer la réservation avant la date de départ indiquée ; et
- vous nous rendez votre billet, à nous ou à nos agents accrédités, et indiquez le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne à laquelle vous souhaitez faire établir le billet de remplacement ; et
- vous vous acquittez auprès de nous ou de nos agents accrédités de tous frais, redevances ou autres coûts découlant du transfert.

Nous allons également émettre un billet de remplacement conformément aux exigences de toute législation appliquant la Directive (EU) N° 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 sur les contrats à forfait et les accords de voyage connexes en vigueur dans le pays où le billet d'origine a été acheté.

3.1.5 Le billet demeure en permanence la propriété du transporteur qui l'a émis.

3.1.6 À l'exception d'un billet électronique, vous ne pourrez être transporté que si vous

êtes en mesure de présenter un billet en cours de validité, contenant le coupon correspondant à ce vol et tous les autres coupons de vol inutilisés, ainsi que le coupon passager. Par ailleurs, vous ne serez pas transporté si votre billet a été détérioré ou s'il a été modifié par quelqu'un d'autre que nous ou notre agent accrédité. Dans le cas d'un billet électronique, vous serez transporté sur un vol seulement si vous produisez une identification satisfaisante et si un billet électronique en cours de validité a été émis à votre nom.

3.1.7(a) En cas de perte ou de détérioration d'un billet (en tout ou partie) par vous-même, ou de défaut de présentation d'un billet contenant le coupon passager et tous les coupons de vol non utilisés, nous remplacerons, à votre demande, ce billet en émettant un nouveau billet, à condition que nous disposions, au moment de la demande, de la preuve qu'un billet valide a été émis pour le(s) vol(s) en question et que vous vous engagez par écrit à nous indemniser, en cas d'utilisation frauduleuse du billet et à concurrence de son prix, de tous frais et dépenses encourus du fait de cette utilisation frauduleuse. Nous ne réclamerons aucun remboursement si ces frais et dépenses ont été causés par notre fait. Enfin, le transporteur émetteur du billet pourra demander une participation raisonnable aux frais administratifs engendrés par le remplacement d'un billet, à moins que la perte ou la détérioration soit de son fait ou de celui de son agent.

3.1.7(b) Si la preuve mentionnée précédemment n'est pas apportée ou si vous refusez de vous engager par écrit à nous indemniser, le transporteur émetteur du billet pourra exiger le paiement du prix total du billet de remplacement, étant entendu qu'un tel paiement vous sera remboursé dès lors que ce transporteur aura la preuve que le billet perdu ou détérioré n'a pas été utilisé pendant sa période de validité. Si, après l'avoir retrouvé, vous remettez le billet original au transporteur émetteur du nouveau billet, au cours de cette même période de validité, le remboursement mentionné ci-dessus sera effectué à cette date.

3.1.8 Un billet constitue un document de valeur et il vous appartient de prendre toutes les mesures adéquates pour qu'il ne soit ni perdu ni volé.

3.2 DURÉE DE VALIDITÉ

3.2.1 Sauf dispositions contraires figurant sur le billet, ces Conditions générales de transport ou les tarifs applicables (qui peuvent limiter la validité d'un billet, tel qu'indiqué sur le billet lui-même), un billet ou un coupon est valable :

3.2.1(a) un an à compter de la date d'émission ; ou

3.2.1(b) un an à compter de la date d'utilisation du premier billet ou coupon, si le premier voyage intervient dans l'année de la date d'émission.

3.2.2 Lorsque vous êtes empêché de voyager pendant la durée de validité de votre billet parce qu'au moment où vous demandez une réservation sur un vol nous ne sommes pas en mesure de confirmer cette réservation, la validité de ce billet sera prorogée ou le billet pourra donner lieu à un remboursement, conformément aux conditions prévues à l'article 10.

3.2.3 Si, après avoir commencé votre voyage, vous êtes empêché, pour des raisons de santé, de le poursuivre durant la période de validité du billet, nous pourrions (si vous le demandez) proroger la validité du billet jusqu'à la date où vous serez à nouveau apte à voyager ou jusqu'à la date de notre premier vol disponible après cette date. Cette prorogation vaut depuis le point où le voyage a été interrompu, et ce pour un transport dans la classe du tarif payé. Vous devrez présenter un certificat médical pour attester de votre maladie.

Lorsque les coupons de vol restent sur le billet, ou sur le coupon électronique pour un billet

électronique, comportent un ou plusieurs Arrêts volontaires, nous pouvons décider de prolonger la validité de ce billet pour trois mois au plus à compter de la date indiquée sur votre attestation médicale certifiant que vous pouvez voyager. En pareil cas, nous prorogerons de même la validité des billets des membres de la famille proche vous accompagnant pendant votre maladie.

3.2.4(a) En cas de décès d'un passager au cours du voyage, nous pouvons décider de modifier les billets des personnes qui accompagnent le passager soit en renonçant à appliquer l'exigence de séjour minimum, soit en prolongeant la validité des billets.

3.2.4(b) En cas de décès d'un membre proche de la famille du passager qui a commencé le voyage, nous pouvons décider de modifier la validité des billets du passager et de ceux des membres proches de sa famille qui l'accompagnent en renonçant aux exigences de séjour minimum ou en prolongeant la validité des billets. Toute modification ne pourra être effectuée qu'après réception d'un certificat de décès en bonne et due forme et toute prolongation de validité ne pourra excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

3.3 ORDRE ET UTILISATION DES COUPONS

3.3.1 Le billet que vous avez acheté est valable uniquement pour l'itinéraire qui y est indiqué et pour le transport du point de départ jusqu'au point de destination, via d'éventuelles escales intermédiaires prévues lors de l'achat du billet. Le prix que vous avez payé correspond à nos tarifs et à l'itinéraire indiqué sur votre billet. Le tarif que vous avez payé constitue un élément essentiel du contrat de transport qui nous lie. Votre billet ne sera pas accepté et perdra toute validité si tous les coupons n'ont pas été utilisés dans leur ordre d'émission.

3.3.2 Si vous souhaitez changer tout ou partie de votre voyage, vous devrez nous contacter au préalable. Nous recalculerons le prix du nouvel itinéraire et vous aurez alors la possibilité de l'accepter ou de maintenir l'itinéraire initial, tel qu'il est inscrit sur le billet.

3.3.3 Si vous changez votre itinéraire sans notre accord, nous calculerons le nouveau tarif correspondant à ce changement. Vous devrez alors payer la différence entre le prix que vous avez payé et le prix total de votre nouveau voyage. Si le nouveau tarif est inférieur à l'ancien, nous ou nos agents accrédités vous rembourserons la différence, mais dans tous les cas, vos anciens coupons n'auront plus aucune valeur.

3.3.4 Si certains changements n'entraînent pas de modifications tarifaires, d'autres, tels que le changement du point de départ (par exemple, si vous n'utilisez pas le premier coupon) ou l'inversion de votre itinéraire, peuvent occasionner une augmentation du prix. Beaucoup de tarifs ne sont valables qu'aux dates et pour les vols indiqués sur le billet et ne peuvent être modifiés que moyennant un supplément, le cas échéant.

3.3.5 Chaque coupon de vol de votre billet est valable pour le transport dans la classe spécifiée sur celui-ci, à la date et pour le vol correspondant à la réservation effectuée. Si un coupon a été émis à l'origine sans réservation, une réservation peut être effectuée ultérieurement, conformément aux tarifs en vigueur et dans la limite des places disponibles sur le vol demandé.

3.3.6 Si vous ne vous présentez pas à un vol, nous pourrions annuler vos réservations pour les vols en continuation ou votre vol retour, sauf si vous nous avez prévenus à l'avance de votre défaut de présentation. Cependant, nous appliquerons les articles 3.3.2 et 3.3.4 dans ce cas.

3.3.7 Si vous ne pouvez pas voyager en raison d'une maladie grave ou du décès d'un membre proche de votre famille, et la totalité ou une partie du tarif de votre billet n'est pas remboursable, nous vous donnerons le choix entre un remboursement intégral ou un crédit pour vous indemniser de la partie non remboursable du tarif. Nous procéderons ainsi si :

- aucune partie de votre billet n'a été utilisée ;
- vous nous avez informés promptement de votre maladie grave ou du décès ; et
- vous nous avez fourni un document ou une preuve de cette maladie grave ou de ce décès suite à notre demande raisonnable.

Le crédit peut être utilisé pour un voyage à venir sur nos lignes par vous-même ou par une personne de votre choix.

3.4 NOM ET ADRESSE FIGURANT SUR LES BILLETS

Notre nom peut figurer en abrégé sur le billet, sous la forme de notre code de désignation de compagnie aérienne.

L'adresse d'Aer Lingus Limited est Dublin Airport, Dublin, Irlande.

L'adresse d'Aer Lingus (UK) Limited est Belfast City Airport, Sydenham Bypass, Belfast, Co Antrim BT3 9JH, Irlande du Nord.

Pour plus d'informations sur la manière de nous contacter, rendez-vous sur notre site Web à l'adresse www.aerlingus.com.

ARTICLE 4 - TARIFS, FRAIS IMPOSÉS PAR LE TRANSPORTEUR, TAXES, FRAIS ET CHARGES, ET DEVISE

4.1 TARIFS ET FRAIS DE TRANSPORTEUR IMPOSÉS

Les tarifs 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 terrestre entre aéroports, et entre aéroports et terminaux en ville.

Le prix du transport sera calculé en conformité avec nos tarifs en vigueur à la date de paiement de votre billet, pour un voyage prévu aux dates et pour l'itinéraire indiqués sur ce billet. Tout changement d'itinéraire ou des dates de votre voyage peut avoir une incidence sur le tarif applicable.

Des frais imposés par le transporteur (par exemple, des frais relatifs au carburant, à la sécurité ou à l'assurance) peuvent également être ajoutés au tarif de votre billet. Ces frais imposés par le transporteur seront conformes à notre Tarif en vigueur à la date de paiement de votre billet et seront soumis aux règles tarifaires applicables.

4.2 TAXES, FRAIS ET REDEVANCES

Tous frais, taxes ou redevances prélevés par un gouvernement, par toute autre autorité gouvernementale seront à votre charge. Lors de l'achat de votre billet, vous serez informé de ces frais, taxes ou redevances, qui ne sont pas inclus dans le prix de votre billet et qui, dans la plupart des cas, apparaissent séparément sur le billet. Ces taxes, frais et redevances changent régulièrement et peuvent parfois être créés ou augmentés après la date d'émission du billet. En cas d'augmentation de ces taxes, frais ou redevances mentionnés sur le billet, vous serez obligé

d'acquitter la différence. Il en va de même si de nouveaux frais, taxes ou redevances sont prélevés par le gouvernement après que votre billet a été émis. Inversement, si les frais, taxes ou redevances imposés par le gouvernement que vous avez payés au moment de l'émission du billet sont réduits ou supprimés, de sorte qu'ils ne s'appliquent plus ou que leur montant a diminué, vous aurez droit à être remboursé. Si vous n'effectuez pas votre voyage, vous pouvez demander par écrit un remboursement intégral de ces frais, taxes et redevances payés ; il est possible que ce remboursement soit soumis à des frais administratifs raisonnables.

Pour les vols au départ de la France, aucuns frais administratifs ne seront appliqués pour le remboursement des taxes, frais et redevances demandé en ligne sur www.aerlingus.com. Pour les remboursements de taxes, frais et redevances demandés autrement qu'en ligne, des frais de service n'excédant pas 20 % du montant du remboursement seront appliqués.

Si vous êtes résident de la République fédérale d'Allemagne et que votre vol part de ce pays, aucune augmentation des taxes, frais ou redevances ne sera appliquée dans les quatre mois suivant la date d'achat du billet.

4.3 DEVISE

Les tarifs, frais imposés par le transporteur, taxes, frais et redevances sont payables dans la devise du pays dans lequel le billet a été acheté, à moins qu'une autre devise soit précisée, par nous-mêmes ou notre agent accrédité, au moment du paiement du billet ou antérieurement (par exemple, si la devise locale ne peut pas être convertie). Par ailleurs, nous sommes libres d'accepter le paiement dans une autre devise.

ARTICLE 5 - RÉSERVATIONS

5.1 CONDITIONS DE RÉSERVATION

5.1.1 Nous ou notre agent accrédité enregistrerons votre réservation. Nous enverrons une confirmation de votre réservation à l'adresse e-mail fournie au moment de la réservation.

5.1.2 Certains tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent la possibilité de changer ou d'annuler vos réservations.

5.2 DATE LIMITE DE PAIEMENT DU BILLET

Si vous n'avez pas effectué le paiement de votre billet avant la date limite prévue, telle que communiquée par nous ou notre agent accrédité, nous pouvons annuler votre réservation.

5.3 DONNÉES PERSONNELLES

Nous utiliserons les données personnelles que vous nous avez fournies lors de votre réservation (vos « données personnelles ») afin de faciliter le voyage et les services que vous avez demandés, notamment pour effectuer votre réservation et encaisser le paiement, fournir les services d'assistance spéciaux demandés, la location d'un véhicule, la réservation d'un hôtel et d'autres services auxiliaires. Cela peut impliquer la transmission de vos données personnelles à des tiers en lien avec votre voyage, notamment aux agences gouvernementales chargées de l'application de la loi et aux partenaires d'assistance d'escale d'autres aéroports. Vous pouvez recevoir des communications de marketing de notre part si vous n'avez pas effectué de réservation auprès de nous (sauf si vous avez indiqué ne pas souhaiter recevoir d'informations de marketing). Si vous ne souhaitez pas apparaître sur une liste de démarchage téléphonique, vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique

([Bloctel website](#)). Reportez-vous à la [Politique de confidentialité](#) d'Aer Lingus pour plus de détails sur notre utilisation de vos données personnelles.

5.4 ATTRIBUTION DES SIÈGES

Nous nous efforcerons de satisfaire vos demandes d'attribution de siège à l'avance. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir l'attribution d'un siège particulier. Nous nous réservons le droit d'affecter ou de réaffecter des sièges à tout moment, y compris après l'embarquement dans l'avion. Cette affectation ou réaffectation peut être nécessaire pour des raisons d'exploitation ou de sécurité.

5.5 RECONFIRMATION DES RÉSERVATIONS

Les réservations pour un vol en continuation ou un vol retour peuvent être soumises à reconfirmation, dans certains délais. Nous vous indiquerons dans quel cas une reconfirmation est nécessaire, ainsi que la manière de procéder. Si vous ne reconfirmez pas, alors qu'il vous a été demandé de le faire, nous pourrions annuler vos réservations pour les vols en continuation ou votre vol retour. Toutefois, si vous nous indiquez que vous désirez toujours voyager, et si des places sont encore disponibles sur le vol en question, nous rétablirons votre réservation et vous transporterons. S'il n'y a pas de place sur ce vol, nous nous efforcerons de vous transporter jusqu'au prochain aéroport ou jusqu'à votre destination finale.

Si, au cours de votre voyage, vous utilisez les services de plusieurs transporteurs, pensez à vérifier auprès de chacun d'eux si des reconfirmations sont nécessaires. Dans ce cas, le transporteur auprès duquel la reconfirmation doit être faite est celui dont le code de désignation apparaît sur le billet pour le vol en question.

ARTICLE 6 - ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT

6.1 Les heures limites d'enregistrement sont variables d'un aéroport à l'autre. Nous vous recommandons de vous renseigner au préalable et de les respecter. Votre voyage se déroulera dans de meilleures conditions si vous prévoyez suffisamment de temps pour les formalités d'enregistrement. Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation si vous ne respectez pas les heures limites indiquées. Nous ou nos agents accrédités vous informerons de l'heure limite d'enregistrement de votre premier vol sur nos lignes. Pour tous les vols suivants que comprend éventuellement votre voyage, renseignez-vous sur les heures limites d'enregistrement, ces dernières pouvant être trouvées dans nos horaires et sur notre site Web, ou communiquées par nos soins ou par nos agents accrédités.

6.2 Vous devez vous présenter à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure que nous vous avons indiquée lors de l'enregistrement. Nous pouvons décider de ne pas vous transporter si vous n'arrivez pas à l'heure à la porte d'embarquement.

6.3 Notre responsabilité ne pourra être engagée pour une quelconque perte ou conséquence financière qui serait occasionnée du fait que vous n'avez pas respecté les heures limites d'enregistrement ou que vous ne vous êtes pas présenté à l'heure à la porte d'embarquement.

6.4 Vous êtes tenu de présenter une pièce d'identité en cours de validité pour tous les vols afin de pouvoir satisfaire à tout contrôle éventuel.

ARTICLE 7 - REFUS ET LIMITATION DE TRANSPORT

7.1 DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT

Nous pourrions, en fonction de notre légitime appréciation, refuser de vous transporter, vous et vos bagages, à partir d'une certaine date si nous vous l'avons préalablement fait savoir par écrit. Nous pouvons également refuser de vous transporter, vous et vos bagages, si un ou plusieurs des cas suivants se sont produits ou si nous avons des raisons de croire qu'ils pourraient se produire :

7.1.1 cette mesure est nécessaire pour nous conformer aux lois en vigueur, à la réglementation ou aux autres dispositions officielles d'un pays ;

7.1.2 votre transport ou celui de vos bagages pourrait mettre en danger la sécurité ou la santé des autres passagers ou de l'équipage, ou compromettre leur confort ;

7.1.3 vous êtes, ou nous pensons raisonnablement que vous êtes, en possession de substances illicites ;

7.1.4 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 ou pour les autres passagers, l'équipage ou les biens ;

7.1.5 vous prétendez transporter une bombe ou menacez d'une autre manière la sécurité ;

7.1.6 vous n'avez pas obéi aux instructions de notre personnel au sol ou d'un membre de l'équipage de l'avion relatives à la sûreté ou à la sécurité, y compris, mais sans s'y limiter, l'obligation de se conformer aux mesures de protection de la santé mises en œuvre pour empêcher la propagation de maladies infectieuses ;

7.1.7 vous avez délibérément perturbé un membre de l'équipage à bord dans l'exercice de ses fonctions ;

7.1.8 vous vous êtes comporté de manière inconvenante sur un vol précédent et nous sommes fondés à croire qu'une telle conduite pourrait se renouveler ;

7.1.9 vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sécurité sur votre personne ou sur vos bagages ;

7.1.10 vous n'avez pas payé le tarif en vigueur, les frais imposés par le transporteur, les taxes, les frais ou les redevances exigibles ;

7.1.11 vous avez proféré des menaces, des injures ou vous avez fait preuve d'un comportement désobligeant envers un membre de notre personnel navigant ou au sol ;

7.1.12 vous avez refusé de présenter votre billet, votre carte d'embarquement ou vos documents de voyage à notre demande raisonnable ;

7.1.13 vous ne possédez pas, ou vous semblez ne pas posséder de documents de voyage valides, vous cherchez à entrer dans un pays pour lequel vous ne possédez qu'un visa de transit ou pour lequel vous n'avez pas de documents valides, vous avez détruit vos documents de voyage durant le vol ou vous refusez de les remettre à l'équipage qui vous

les demande ; l'autorité d'immigration du pays dans lequel vous vous rendez ou d'un pays dans lequel vous faites escale nous a communiqué (oralement ou par écrit) sa décision de ne pas vous autoriser à entrer sur ce territoire, cela même si vous avez, ou semblez avoir des documents de voyage valides ;

7.1.14 vous tentez d'entrer dans un pays pour lequel vos documents de voyage ne sont pas valides ;

7.1.15 vous avez refusé ou omis de nous fournir les informations qu'une autorité gouvernementale nous a demandé de fournir à votre sujet, y compris les informations relatives au passager, demandées avant votre vol ;

7.1.16 vous n'avez pas satisfait aux exigences de santé du gouvernement, d'un organisme de santé publique ou d'un autre organisme du gouvernement chargé de l'application de la loi, applicables au pays dans lequel vous vous rendez, y compris votre refus ou votre manquement à subir un dépistage de santé, des tests ou un examen de santé requis par nous ou par un gouvernement ou un organisme chargé de l'application de la loi ;

7.1.17 vous ne pouvez pas nous apporter de preuve satisfaisante que vous êtes bien la personne mentionnée sur le billet ;

7.1.18 vous avez présenté un billet qui : a été acquis frauduleusement ; a été acheté auprès d'un organisme autre que nous-mêmes ou l'un de nos agents accrédités ; a été déclaré perdu ou volé ; ou est falsifié ou contrefait ;

7.1.19 vous n'avez pas respecté les consignes stipulées à l'article 3.3 ci-dessus concernant l'ordre et l'utilisation des coupons de vol, ou le billet que vous présentez a été émis ou modifié par quelqu'un d'autre que l'un de nos agents accrédités, ou nous-mêmes, ou il est détérioré ;

7.1.20 vous faites l'objet d'un avis d'interdiction de notre part ou de la part d'un transporteur membre d'International Consolidated Airlines Group S.A. ou avec lequel nous avons conclu un accord de partage de code ou de franchise ;

7.1.21 vous n'avez pas terminé le processus d'enregistrement avant l'heure limite d'enregistrement ; ou

7.1.22 vous n'êtes pas arrivé à l'heure à la porte d'embarquement.

7.2 PASSAGERS NÉCESSITANT DES ARRANGEMENTS PRÉALABLES

7.21 Pour les passagers voyageant avec des chiens d'assistance entraînés ou des animaux domestiques, veuillez vous reporter à l'article 8.9.

7.22 Pour les passagers avec un handicap ou à mobilité réduite nécessitant une assistance particulière, veuillez vous reporter à l'article 18.

7.23 Nous pouvons décider de ne pas transporter :

- des femmes enceintes, ou
- des passagers malades,

si les dispositions dont nous avons besoin pour les transporter (voir notre site Web pour plus de détails) n'ont pas été prises avant l'enregistrement ; ou

- les enfants non accompagnés lorsque les conditions énoncées à l'article 7.2.4 ou 7.2.5 ne sont pas remplies.

724 Nous n'assurerons pas votre transport si vous avez moins de douze (12) ans à la date du voyage et si vous ne voyagez pas avec une personne âgée de seize (16) ans ou plus lors de votre réservation ou lors d'une réservation liée. Dans les cas où nous refusons d'assurer votre transport, l'article 10.2 s'applique.

725 Si vous avez entre douze (12) et quinze (15) ans à la date du voyage et que vous ne voyagez pas avec une personne âgée de seize (16) ans ou plus lors de votre réservation ou d'une réservation liée, vous devez toujours avoir sur vous le formulaire de décharge de responsabilité dûment rempli disponible sur notre site Web. Le formulaire de décharge de responsabilité doit être signé par votre parent ou votre tuteur au comptoir d'enregistrement du premier point de départ et doit être vérifié par l'un de nos agents chargés de l'enregistrement. Le parent ou le tuteur doit présenter un passeport ou un permis de conduire valide pour prouver son identité. Si vous n'avez pas sur vous le formulaire de décharge de responsabilité à tout moment et ne le présentez pas à notre demande ou à celle de l'un de nos agents accrédités, nous pouvons refuser de vous transporter. Dans les cas où nous refusons d'assurer votre transport, l'article 10.2 s'applique.

726 Vous devez vous conformer aux exigences d'arrangement préalable de tout autre transporteur dont le code de désignation de compagnie aérienne apparaît sur le billet pour le vol impliqué dans votre voyage.

ARTICLE 8 - BAGAGES

8.1 FRANCHISE DE BAGAGES

Nous pouvons transporter certains de vos bagages gratuitement, sous réserve des conditions et limitations applicables figurant dans nos réglementations concernant les bagages au moment de votre vol dont les dispositions figurent sur notre site Web ou vous seront remises à la demande par nous ou nos agents accrédités.

8.2 EXCÉDENT DE BAGAGES

Vous devrez payer un supplément pour le transport des bagages excédant la franchise, aux tarifs et conditions que nous ou nos agents accrédités pouvons vous fournir.

8.3 OBJETS NON ADMIS COMME BAGAGES

8.3.1 Vous ne devez pas transporter dans vos bagages :

8.3.1.1 des objets susceptibles de constituer un danger pour l'avion, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans les réglementations sur le transport de matières dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA), ainsi que dans notre réglementation (des informations supplémentaires sont disponibles auprès de nos services, sur demande) ;

8.3.1.2 des objets dont le transport est interdit par la législation, la réglementation ou les autres dispositions officielles en vigueur dans les pays de départ, de destination, de survol

ou de transit programmé ;

8.3.1.3 des objets dont nous estimons raisonnablement que leur poids, leurs dimensions, leur forme ou leur nature, fragile ou périssable, les rendent impropres au transport, compte tenu, entre autres, du type d'appareil utilisé. Des informations sur ces objets peuvent vous être fournies, sur demande.

8.3.2 Le transport en tant que bagages d'armes à feu et de munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport est interdit. Les armes à feu et les munitions à des fins de chasse et de sport pourront être admises comme bagages enregistrés, mais ne seront pas transportées en cabine. Les armes doivent être déchargées, convenablement emballées et avoir le cran de sûreté engagé. Le transport des munitions est soumis aux réglementations de l'OACI et de l'IATA, comme indiqué à l'article 8.3.1.1. Vous devez vous assurer que vous disposez de tous les documents nécessaires pour le transport des armes à feu et des munitions. Dans le cas contraire, nous pouvons décider de ne pas les transporter.

8.3.3 Les armes à feu telles que les armes de collection, les épées, les couteaux et autres objets similaires pourront être admises, à notre seule appréciation, comme bagages enregistrés, mais ne seront pas transportées en cabine.

8.3.4 Vous ne devez pas inclure dans les bagages enregistrés d'argent, bijoux, métaux précieux, ordinateurs, appareils électroniques personnels, valeurs négociables, titres ou autres valeurs, documents commerciaux, médicaments à usage personnel, échantillons, passeports et autres pièces d'identité.

8.4 DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT

8.4.1 Sous réserve des articles 8.3.2 et 8.3.3, nous refuserons de transporter comme bagages les objets énumérés à l'article 8.3, ou de continuer à les transporter, si nous les découvrons en cours de voyage.

8.4.2 Nous pourrions refuser de transporter des bagages que nous estimerions être mal emballés ou placés dans des contenants inadaptés. Des informations sur le conditionnement et les contenants non adaptés sont disponibles sur demande.

8.5 DROIT D'INSPECTION

Pour des raisons de sécurité/sûreté, nous pouvons vous demander de vous soumettre, vous et/ou vos bagages, à une fouille ou à tout contrôle de type rayons X. Si vous n'êtes pas disponible, vos bagages pourront être contrôlés ou fouillés en votre absence en vue de vérifier s'ils contiennent des objets visés à l'article 8.3.1 ou encore des armes ou munitions qui ne nous auraient pas été présentées conformément aux articles 8.3.2 et 8.3.3. Si vous refusez de vous conformer à de telles demandes, nous pourrions refuser de vous transporter, vous et vos bagages. Si ces contrôles, fouilles ou inspections endommagent les bagages et leur contenu ou vous causent des dommages, nous ne saurions en être tenus pour responsables, sauf si le dommage vient directement de notre fait ou de notre négligence.

8.6 BAGAGES ENREGISTRÉS

8.6.1 Dès que vous nous aurez remis vos bagages à l'enregistrement, nous en assurerons la garde et vous délivrerons une étiquette de bagage pour chaque bagage enregistré.

8.6.2 Vous devrez apposer votre nom ou toute autre forme d'identification personnelle sur le bagage.

8.6.3 Les bagages enregistrés seront, dans la mesure du possible, transportés à bord du même appareil que vous, à moins que, pour des raisons d'exploitation ou de sécurité/sûreté, nous décidions de les transporter sur un autre vol. Si tel est le cas, nous vous livrerons les bagages enregistrés, sauf si le droit en vigueur stipule que vous devez être présent pour un contrôle douanier.

8.7 BAGAGES NON ENREGISTRÉS

8.7.1 Nous pouvons imposer des dimensions maximales pour les bagages non enregistrés que vous emportez en cabine et/ou en limiter le poids. Les bagages non enregistrés que vous emportez en cabine doivent pouvoir être placés sous le siège devant vous ou dans un espace de rangement fermé dans la cabine de l'appareil. Les bagages non enregistrés ne pouvant pas être rangés de cette manière, dont le poids ou la taille est excessif ou que nous considérons dangereux pour la sécurité, pour quelque raison que ce soit, devront être transportés comme bagages enregistrés.

8.7.2 Les objets ne pouvant pas être transportés dans la soute de l'appareil (comme les instruments de musique fragiles) et qui ne sont pas conformes aux dispositions de l'article 8.7.1 ci-dessus, ne pourront être acceptés en cabine que si nous en avons été dûment avertis au préalable et nous vous avons accordé une autorisation. Le paiement d'un supplément tarifaire pourra vous être demandé pour un tel service. Nous ou nos agents accrédités pouvons vous fournir le détail des frais applicable sur demande.

8.8 RETRAIT ET LIVRAISON DES BAGAGES ENREGISTRÉS

8.8.1 Sous réserve des dispositions de l'article 8.6.3, vous devez retirer vos bagages enregistrés dès qu'ils sont mis à votre disposition, à votre destination ou sur les lieux de l'arrêt volontaire. Si vous ne les retirez pas dans un délai raisonnable, nous pourrions vous facturer des frais de garde. Si vous ne retirez pas vos bagages enregistrés dans un délai de trois (3) mois à compter de leur mise à disposition, nous pourrions en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers vous.

8.8.2 Seul le porteur du bulletin de bagages et de l'étiquette de bagage est habilité à retirer le bagage enregistré.

8.8.3 Si une personne réclamant un bagage enregistré n'est pas en mesure de produire le bulletin de bagages et d'identifier le bagage au moyen de l'étiquette de bagage, nous ne lui remettrons le bagage qu'à condition qu'elle établisse ses droits sur celui-ci d'une façon satisfaisante.

8.9 VOYAGER AVEC DES CHIENS D'ASSISTANCE ENTRAÎNÉS ET DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

CHIENS D'ASSISTANCE ENTRAÎNÉS

8.9.1 Les chiens d'assistance entraînés accompagnant un passager handicapé peuvent être emmenés dans la cabine de l'avion si les lois applicables le permettent et sous réserve des conditions spécifiées dans la section [Assistance spéciale](#) de notre site Web, et si les dispositions nécessaires sont en place dans les aéroports concernés. Si vous souhaitez voyager avec votre chien d'assistance entraîné, vous devez nous en informer au préalable.

8.9.2 Les chiens d'assistance entraînés accompagnant les passagers handicapés, respectant nos conditions, seront transportés gratuitement, en sus de la franchise de bagages normale.

8.9.3 Nous déclinons toute responsabilité pour un chien d'assistance entraîné pour lequel tous les documents d'entrée ou de sortie du territoire, certificats sanitaires ou autres en rapport avec l'entrée ou le transit dans un pays feraient défaut, ainsi que pour tout dommage causé par ce chien d'assistance. Le passager voyageant avec le chien d'assistance devra nous rembourser les amendes, pertes, réparations et autres coûts que nous aurions engagés du fait d'une telle situation.

ANIMAUX DE COMPAGNIE

8.9.4 Hors le transport de chiens d'assistance entraînés, le transport de tout autre animal est assujéti à notre accord préalable. Les animaux seront transportés en tant que bagages enregistrés ou en soute conformément à notre politique et à nos réglementations en vigueur à ce moment, disponibles dans la section « Voyager avec des animaux » de notre site Web. Si nous acceptons de transporter vos animaux, nous le ferons dans les conditions suivantes :

8.9.4.1 Ces animaux doivent être convenablement placés dans une caisse à claire-voie et accompagnés de documents en règle, tels que certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou de transit, tels que requis par le pays de transit ou de destination. À défaut, nous ne pouvons pas assurer leur transport. Le transport de ces animaux peut être soumis à d'autres conditions dont vous pouvez prendre connaissance auprès de nos services.

8.9.4.2 S'il est accepté comme bagage, l'animal transporté dans sa caisse et sa nourriture éventuelle ne seront pas compris dans votre franchise de bagages, mais constitueront un excédent de bagages, pour lequel vous aurez à payer le tarif en vigueur.

8.9.5 Si le transport d'un animal n'est pas soumis au régime de responsabilité de la Convention, nous ne serons pas responsables en cas de blessure, perte, maladie ou mort d'un animal que nous avons accepté de transporter, sauf si nous avons fait preuve de négligence.

8.9.6 Nous déclinons toute responsabilité pour les animaux pour lesquels tous les documents d'entrée ou de sortie du territoire, certificats sanitaires ou autres en rapport avec l'entrée ou le transit dans un pays feraient défaut, ainsi que pour tout dommage causé par l'animal. Le passager voyageant avec de tels animaux devra nous rembourser les amendes, pertes, réparations et autres coûts que nous aurions engagés du fait d'une telle situation.

ARTICLE 9 - HORAIRES, RETARDS, ANNULATION DE VOLS ET INDEMNISATION EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT

9.1 HORAIRES

9.1.1 Les vols indiqués dans les horaires peuvent changer entre la date de leur publication et celle de votre voyage. Nous ne garantissons pas ces horaires et ils ne font pas partie du contrat de transport.

9.1.2 Avant d'accepter votre réservation, nous ou nos agents accrédités vous indiquerons les horaires de départ programmés en vigueur à cette date et les mentionnerons sur votre billet ou itinéraire/reçu. Il peut arriver que nous devions changer l'heure de départ programmée, postérieurement à l'émission de votre billet ou itinéraire/reçu. Si vous nous avez communiqué votre adresse e-mail, à nous ou à nos agents accrédités, nous nous efforcerons de vous

informer de ce changement. Si, après l'achat de votre billet, nous procédons à un changement d'horaire important qui ne vous convient pas, et que nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une réservation acceptable sur un autre vol, vous aurez droit au remboursement de votre billet, comme prévu à l'Article 10.2.

9.2 INDEMNISATION EN CAS D'ANNULATION, DE RETARD ET DE REFUS D'EMBARQUEMENT

9.2.1 Nous ferons notre possible pour vous transporter sans retard, vous et vos bagages. Dans ce cadre, et dans le but d'éviter l'annulation du transport, nous pouvons être conduits, dans des cas exceptionnels, à utiliser un avion de substitution ou/et à recourir aux services d'un autre transporteur.

9.2.2 Sauf dispositions contraires de la loi applicable, et sous réserve des dispositions mentionnées à l'article 9.2.3, si nous annulons un vol, si nous le retardons de cinq heures ou plus, si nous n'effectuons pas la desserte à votre point d'arrêt volontaire ou de destination, ou encore si vous manquez un vol en correspondance pour lequel vous disposiez d'une réservation confirmée, nous devons, en accord avec vous :

9221 vous transporter aussitôt que possible sur un autre de nos vols réguliers où une place est disponible, sans supplément de prix et dans la classe de service que vous avez payée et, le cas échéant, proroger d'autant la validité du billet ; ou

9222 vous réacheminer à la destination indiquée sur le billet, dans un délai raisonnable, sur nos vols réguliers ou sur ceux d'un autre transporteur, ou par tout autre moyen et classe de transport convenus mutuellement, sans supplément de prix. Si les tarifs et les frais afférents au nouvel acheminement sont inférieurs au prix que vous avez payé pour votre billet, nous vous rembourserons la différence ; ou

9223 nous vous rembourserons votre billet, ou ferons en sorte que vous soyez remboursé, conformément à l'article 10.2.

9.2.3 Dans les cas visés à l'article 9.2.2, et sauf dispositions contraires de la Convention, les options proposées aux articles 9.2.2.1 à 9.2.2.3 seront les seuls recours à votre disposition et nous n'aurons aucune autre obligation envers vous. Nonobstant ce qui précède, nous ne pourrions être tenus responsables envers vous en cas de perte ou de dommage occasionné par l'un des événements énumérés à l'Article 9.2.2 et vous disposerez des recours mentionnés à l'Article 9.2.2, à votre appréciation, si nous avons pris toutes les mesures nécessaires raisonnables pour éviter le dommage ou si nous avons été dans l'impossibilité de prendre de telles mesures.

9.2.4 Si nous ne sommes pas en mesure d'honorer une réservation confirmée du fait d'une surréservation, nous dédommagerons les passagers concernés selon le droit en vigueur et selon nos dispositions sur le refus d'embarquement. Ceci ne s'appliquera pas si vous ne remplissez pas les conditions d'enregistrement et d'embarquement énoncées à l'article 6 ou si nous exerçons notre droit de refuser de vous transporter en vertu de l'article 7.

ARTICLE 10 - REMBOURSEMENTS

10.1 Nous vous rembourserons tout ou partie inutilisée d'un billet, en conformité avec la réglementation tarifaire applicable, dans les conditions suivantes :

10.1.1 Sauf dispositions contraires dans le présent article, nous serons habilités à

effectuer le remboursement, soit à la personne dont le nom figure sur le billet, soit à celle qui a payé le billet, sur présentation par celle-ci de la preuve suffisante de ce paiement.

10.12 Si un billet a été payé par une personne autre que celle dont le nom figure sur le billet et si une restriction au remboursement est mentionnée sur ce billet, nous effectuerons le remboursement à la personne qui a payé le billet, ou à toute personne que celle-ci désignera.

10.13 Sauf en cas de perte du billet, le remboursement ne sera effectué que lorsque nous aurons reçu le billet, ainsi que tous les coupons de vol inutilisés.

10.2 REMBOURSEMENTS INVOLONTAIRES

10.21 Si nous annulons un vol, procédons à un changement de l'horaire de départ important qui ne vous convient pas, et que nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une réservation acceptable sur un autre vol, si nous retardons un vol de cinq heures ou plus, si nous ne pouvons pas atterrir à votre aéroport de destination ou de correspondance, si vous manquez votre vol de correspondance, ou pour toute autre raison conformément à ces Conditions et en référence à cet article, le montant du remboursement sera comme suit :

10.2.1.1 équivalent au tarif payé, frais imposés par le transporteur, taxes, frais et redevances compris, si aucune partie du billet n'a été utilisée ;

10.2.1.2 si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera égal à la différence entre le tarif payé, frais imposés par le transporteur, taxes, frais et redevances compris, et le tarif correspondant au segment de transport utilisé.

10.3 REMBOURSEMENTS VOLONTAIRES

10.31 Si vous êtes en droit de vous faire rembourser votre billet, pour des raisons autres que celles mentionnées à l'article 10.2, le montant du remboursement sera égal :

10.3.1.1 si aucune partie du billet n'a été utilisée, un montant égal à la valeur de remboursement du tarif et des frais imposés par le transporteur conformément aux règles tarifaires et aux taxes, frais et charges payés moins les frais de service raisonnables ou les frais d'annulation ;

10.3.1.2 à la différence entre la valeur de remboursement du tarif payé et les frais imposés par le transporteur en accord avec les règles tarifaires, et aux taxes, frais et redevances payés, et le tarif applicable au parcours prévu pour lequel le billet a été utilisé, déduction faite des frais de dossier ou d'annulation raisonnables, si une partie du billet a été utilisée.

10.4 REMBOURSEMENT D'UN BILLET PERDU

10.41 Si vous perdez tout ou partie d'un billet, vous pourrez, après nous avoir fourni une preuve de la perte et avoir acquitté des frais de dossier raisonnables, être remboursé dès que possible, à compter de l'expiration de la validité du billet, à condition que :

10.4.1.1 le billet ou la partie du billet perdu n'ait pas été utilisé, précédemment remboursé ou remplacé (sauf si une de ces situations résulte de notre propre négligence).

10.4.1.2 la personne bénéficiaire du remboursement s'engage, dans les formes que nous lui indiquerons, à nous reverser le montant remboursé, en cas de fraude et dans la mesure

où le billet perdu serait utilisé, en tout ou partie, par une tierce personne (sauf si une de ces situations résulte de notre propre négligence).

1042 Si nous ou notre agent accrédité perdons tout ou partie du billet, cette perte sera de notre responsabilité.

10.5 DROIT DE REFUSER LE REMBOURSEMENT

1051 Nous pouvons refuser le remboursement si vous en faites la demande après expiration de la durée de validité du billet.

1052 Nous pouvons refuser le remboursement d'un billet qui aura été présenté, à nous-mêmes ou aux autorités d'un pays, comme preuve d'intention de départ de ce pays, à moins que vous ne nous fournissiez une preuve, satisfaisante à nos yeux, que vous avez l'autorisation de séjourner dans ledit pays, ou que vous en repartiez par l'intermédiaire d'un transporteur ou par un autre moyen de transport.

10.6 DEVISE DE PAIEMENT

Nous nous réservons le droit d'effectuer le remboursement sous la même forme et dans la même devise que celles utilisées pour le paiement du billet.

10.7 PERSONNES HABILITÉES À REMBOURSER

Les remboursements volontaires sont effectués uniquement par le transporteur qui a émis initialement le billet ou par l'un de ses agents accrédités, s'il y est autorisé.

ARTICLE 11 - COMPORTEMENT À BORD

11.1 GÉNÉRALITÉS

Si nous considérons raisonnablement que votre comportement à bord :

- a) met en danger l'aéronef ou toute personne ou tout bien présent à bord,
- b) fait obstacle ou interfère avec l'équipage dans l'exercice de ses fonctions,
- c) n'est pas conforme aux instructions de l'équipage, notamment, sans s'y limiter, aux instructions relatives à la sûreté ou à la sécurité, ou si vous contrevenez aux interdictions de fumer, consommer de l'alcool ou absorber des substances illicites,
- d) montre une dégradation de votre condition physique et mentale, notamment suite à l'absorption d'alcool ou de drogues,
- e) provoque une gêne, importune ou cause des dommages ou des blessures aux autres passagers ou à l'équipage,
- f) est agressif, outrancier, insultant ou met en difficulté les autres passagers ou l'équipage, ou
- g) menace la sécurité, par exemple, car vous prétendez détenir une bombe

nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons raisonnables pour empêcher une telle conduite, y compris une immobilisation physique. Vous pourrez être débarqué, vous voir refuser le transport pour des voyages ultérieurs à n'importe quel point du réseau et être poursuivi pour des infractions que vous auriez commises à bord de l'avion.

11.2 Si, suite à un comportement de votre part tel qu'indiqué à l'article 11.1, nous

décidons, à notre propre appréciation, de modifier l'itinéraire de l'appareil afin de vous débarquer, vous devrez acquitter tous les frais raisonnables occasionnés par ce changement d'itinéraire.

11.3 APPAREILS ÉLECTRONIQUES

Pour des raisons de sécurité, nous pouvons interdire ou limiter l'utilisation à bord de l'avion, d'équipements électroniques tels que ceux énumérés ci-après, sans que cette liste soit exhaustive :

- a) téléphones mobiles ;
- b) ordinateurs portables ;
- c) magnétophones/enregistreurs portables ;
- d) postes de radio portables ;
- e) lecteurs MP3 et CD ;
- f) jeux électroniques ;
- g) enceintes bluetooth ; ou
- h) matériel de transmission, notamment les jouets téléguidés et les postes transmetteurs/émetteurs.

Toutefois, les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques n'entrent pas dans ces catégories.

11.4 FILMS ET PHOTOGRAPHIES

La prise de photos ou de vidéos de notre personnel, de notre équipement ou de nos procédures est strictement interdite. L'utilisation d'appareils photo et de caméras vidéo, traditionnels ou numériques, ou d'autres appareils d'enregistrement, n'est autorisée que pour l'enregistrement d'images personnelles du passager.

ARTICLE 12 - DISPOSITIONS POUR LES PRESTATIONS ANNEXES

121 Si nous acceptons de prendre des dispositions pour qu'un tiers vous fournisse des services autres que le transport aérien, ou si nous émettons un billet ou un avoir concernant un transport ou des services (autres qu'un transport aérien) assurés par un tiers, tels que, par exemple, une réservation d'hôtel ou la location d'une voiture, nous n'agissons qu'en qualité de représentant. Les conditions de ces prestataires tiers seront applicables.

122 Si nous fournissons également des prestations de transport terrestre, d'autres conditions, en particulier d'autres régimes de responsabilité, peuvent s'appliquer à ces transports terrestres. Nous ou nos agents accrédités pouvons vous fournir ces conditions, sur demande.

ARTICLE 13 - DOCUMENTS DE VOYAGE, FORMALITÉS ADMINISTRATIVES, DOUANES ET SÉCURITÉ

13.1 GÉNÉRALITÉS

13.1.1 Vous êtes responsable de l'obtention de tous les documents nécessaires à votre voyage et de nous les présenter, y compris les visas et toute autorisation qui seraient exigibles par le droit, la réglementation ou autres dispositions en vigueur dans les pays de départ, de

destination ou de transit.

13.12 Nous ne sommes pas responsables des conséquences que vous subiriez pour ne pas avoir obtenu les visas et autres documents d'entrée dans le pays ou si vous ne respectez pas les lois et réglementations applicables.

13.2 DOCUMENTS DE VOYAGE

Avant le voyage, vous devez présenter tous les documents de sortie, d'entrée, de santé et autres requis par la loi, la réglementation, l'ordre, la demande ou toute autre exigence des pays concernés, et la preuve du respect des autres exigences d'entrée imposées par les autorités des pays concernés. À notre demande, vous devez :

- nous permettre d'en faire des copies et de conserver ces copies ;
- autoriser un membre de l'équipage de l'aéronef à conserver votre passeport ou un document de voyage équivalent jusqu'à la fin du vol.

Nous nous réservons le droit de vous refuser le transport si vous ne vous conformez pas à ces exigences, ou si vos documents de voyage semblent ne pas être en règle.

13.3 REFUS D'ENTRÉE

Si vous vous voyez refuser l'admission dans un pays, vous devrez payer toutes les amendes et tous les frais ou coûts de détention qui nous seraient imposés de ce fait par les autorités locales du pays concerné, ainsi que le coût de votre transport au départ de ce pays et tous autres coûts que nous serions raisonnablement tenus de payer ou que nous aurions accepté de payer. Nous ne rembourserons pas le prix que vous aurez payé pour arriver au point où vous n'avez pas été admis.

13.4 RESPONSABILITÉ DU PASSAGER POUR AMENDES, FRAIS DE DÉTENTION, ET AUTRES FRAIS

Si nous devons payer le montant d'une amende ou d'une pénalité ou engager des dépenses de toutes sortes par suite de votre inobservation du droit, de la réglementation et d'autres dispositions officielles en vigueur dans les pays concernés, ou du défaut de présentation des documents exigés, vous devrez, sur notre demande, nous rembourser toutes les sommes que nous aurons payées et toutes les dépenses ainsi engagées. Pour de tels remboursements, nous pourrions utiliser les sommes qui nous ont été versées pour le transport non effectué ou toutes sommes que vous nous auriez versées.

13.2 CONTRÔLES DOUANIERS

Vous devez assister à l'inspection de vos bagages, par la douane ou toute autre autorité gouvernementale. Nous n'assumerons aucune responsabilité en cas de dommage ou de perte résultant d'une telle inspection ou de l'inobservation de la présente disposition.

13.3 CONTRÔLE DE SÉCURITÉ

Vous devrez vous soumettre à tous les contrôles de sécurité exigés par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires, par nous-mêmes ou par un transporteur.

ARTICLE 14 - TRANSPORTEURS SUCCESSIFS

Le transport que nous effectuons avec d'autres transporteurs, sur la base d'un seul ou de plusieurs billets complémentaires, est considéré comme une opération unique aux termes de la Convention. À ce sujet, nous attirons votre attention sur les dispositions de l'article 15.5.3.

ARTICLE 15 - RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES

15.1 CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

15.1.1 Nos responsabilités envers vous sont régies par ces Conditions générales de transport et les responsabilités de chaque transporteur impliqué dans votre voyage est régie par ses propres conditions générales de transport.

15.1.2 Sauf spécification contraire dans les présentes Conditions, le transport international, tel qu'il est défini dans la Convention, est soumis aux règles de ladite Convention en matière de responsabilité.

15.2 RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS, BLESSURE OU DOMMAGE CORPOREL D'UN PASSAGER

15.2.1 Notre responsabilité au titre des dommages subis en cas de décès, de blessure ou de tout autre préjudice corporel d'un passager survenu lors d'un accident n'est soumise à aucun plafond financier, que ce plafond soit défini par la loi, par une convention ou par un contrat.

15.2.2 Pour tous dommages-intérêts jusqu'à concurrence de l'équivalent de 151,880 DTS, nous n'excluons ni ne limiterons notre responsabilité en fournissant la preuve que nous-mêmes et nos agents avons pris toutes les mesures nécessaires afin d'éviter le dommage ou qu'il nous était impossible de prendre de telles mesures. Nonobstant ce qui précède, si nous apportons la preuve que le dommage a été causé par la négligence du passager, blessé ou décédé ou que celle-ci y a contribué, nous pouvons être exonérés en tout ou partie de notre responsabilité conformément à la législation applicable.

Dans la mesure où les dommages en vertu de cet article 15.2 peuvent potentiellement dépasser 151,880 DTS, nous ne pourrions être tenus pour responsables si nous prouvons que :

1. ce dommage n'était pas imputable à notre négligence ou à celle de nos agents, ni à tout autre acte répréhensible ou omission ; ou
2. ce dommage est entièrement dû à la négligence, ou à tout autre acte répréhensible ou omission d'un tiers.

15.2.3 Nous devons, sans délai, et dans tous les cas au plus tard dans les quinze (15) jours après que l'identité de la personne physique ayant droit à l'indemnisation a été établie, verser à titre d'avance la somme susceptible d'être nécessaire pour faire face aux besoins économiques immédiats de cette personne, proportionnellement au préjudice matériel subi. Cette avance ne sera pas inférieure à l'équivalent de 16 000 DTS par passager en cas de décès.

15.2.4 Le paiement d'une avance ne donne lieu à aucune reconnaissance de responsabilité de notre part et pourra être déduite de toutes les sommes versées ultérieurement au titre de notre responsabilité. L'avance n'est pas remboursable sauf (i) s'il est prouvé que c'est le passager décédé ou blessé qui a occasionné le dommage par sa négligence, ou qu'il a contribué à le causer, ou (ii) dans les cas où il sera prouvé par la suite que la personne qui a reçu l'avance a provoqué le dommage par sa négligence, ou y a contribué, ou encore qu'elle n'avait pas droit à indemnisation.

15.2.5 L'obligation d'assurance décrite à l'article 7 de la Directive européenne n°2407/94/CEE s'entend comme l'obligation pour un transporteur d'être assuré pour un montant ne pouvant pas être inférieur à 151,880 DTS par passager et au-delà jusqu'à un niveau raisonnable.

15.2.6 Nous déclinons toute responsabilité en cas de maladie, blessure, invalidité ou décès attribuables à votre condition physique ou à la détérioration de votre état de santé.

15.3 RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES AUX BAGAGES

15.3.1 Nous ne sommes pas responsables des dommages subis par les bagages non enregistrés (autres que les dommages dus à un retard tel que défini à l'article 15.3.3 ci-dessous) sauf si un tel dommage est dû à une négligence de notre part ou à la négligence de nos agents.

15.3.2 Nous répondons des dommages survenus à vos bagages enregistrés uniquement lorsque l'événement à l'origine des dommages a eu lieu à bord de notre avion ou au cours de la période pendant laquelle les bagages enregistrés étaient sous notre garde. Nous ne serons pas responsables en cas de dommages dus à un défaut, à un vice ou à la qualité du bagage.

15.3.3 Sauf si vous pouvez prouver que les dommages résultent d'un acte ou d'une omission délibéré de notre part ou de la part de nos agents qui a comme conséquence les dommages, ou que les dommages découlent d'une négligence, tout en sachant que cette négligence allait probablement aboutir aux dommages, notre responsabilité générale en cas de dommages aux bagages enregistrés (y compris les dommages dus à un retard) sera limitée à 1,519 DTS par passager, sauf si vous avez soumis une déclaration spéciale indiquant une valeur plus élevée lors de l'enregistrement et si vous avez payé les frais connexes.

15.3.4 Nous ne sommes pas responsables des dommages subis par les bagages qui sont dus un retard si nous prouvons que nos agents et nous-mêmes avons pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou qu'il nous était impossible de prendre de telles mesures.

15.3.5 Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommages causés par vos bagages. Vous êtes responsable de tout dommage causé par vos bagages à d'autres personnes ou biens, y compris nos propres biens.

15.3.6 Nous ne sommes en aucun cas responsables des dommages ou pertes d'objets que vous avez inclus dans vos bagages enregistrés, sous réserve qu'il vous est interdit d'y inclure les objets exposés à l'article 8.3, ou, dans le cas d'armes à feu autorisées, si vous n'avez pas respecté les conditions pour les inclure, conformément à l'article 8.3, sauf dispositions contraires dans la Convention. Sont notamment inclus les articles fragiles ou périssables, les objets ayant une valeur particulière, tels que l'argent, les bijoux, les métaux précieux, les ordinateurs, les appareils électroniques personnels, les certificats d'actions, les cautionnements et autres documents de valeur, les documents commerciaux, les passeports et autres pièces d'identité, les médicaments sur ordonnance ou tout autre médicament que vous considérez comme essentiel. En cas de réclamation pour dommage, retard ou perte, nous pouvons invoquer comme moyen de défense la négligence concurrente spécifiée dans la Convention.

15.3.7 Nous ne sommes en aucun cas responsables des dommages causés aux objets que vous avez inclus dans vos bagages non enregistrés, sous réserve qu'il vous est interdit d'y inclure les objets exposés aux articles 8.3.1 et 8.3.2.

15.4 RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES CAUSÉS AU PASSAGER SUITE À UN RETARD

15.4.1 Notre responsabilité pour les dommages causés au passager par le retard est limitée par la Convention à 6,303 DTS. Nous ne sommes pas responsables des dommages subis par les passagers qui sont dus un retard si nous prouvons que nous avons pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou qu'il nous était impossible de prendre de telles mesures.

15.5 GÉNÉRALITÉS

15.5.1 Toute responsabilité que nous assumons en cas de dommages sera réduite, selon la législation applicable, si c'est une négligence de votre part qui a causé ces dommages, ou qui y a contribué.

15.5.2 Nous n'assumons aucune responsabilité en cas de dommages résultant de notre obligation de nous conformer à la législation applicable, ou aux règlements et dispositions gouvernementaux, ni de ceux survenant du fait que vous ne les avez pas respectés.

15.5.3 Nous ne sommes responsables que des dommages survenant sur des vols ou portions de vol pour lesquels notre code de désignation est mentionné dans la case « Transporteur » du billet correspondant. Si nous émettons un billet pour un transport effectué par un autre transporteur, ou si nous acceptons des bagages en son nom, nous n'agissons qu'à titre de représentant de cet autre transporteur. Toutefois, en ce qui concerne les bagages enregistrés, vous avez un droit de recours contre le premier et le dernier transporteur.

15.5.4 Sauf disposition contraire définie par les présentes Conditions générales de transport, nous ne sommes responsables envers vous que des indemnisations que vous êtes en droit de recevoir au titre de dommages et coûts dont la preuve est apportée, conformément à la Convention.

15.5.5 Le contrat de transport, y compris les présentes Conditions générales de transport, ainsi que les exclusions et les limites de responsabilité, valent également, et dans les mêmes proportions, pour nos agents accrédités, préposés, salariés, employés et représentants. Le montant total recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra dépasser le montant pour lequel nous sommes responsables, le cas échéant.

15.5.6 Rien dans ces Conditions générales de transport n'écarte une exclusion ou une limitation de notre responsabilité à laquelle nous avons droit en vertu de la Convention ou de la loi applicable, sauf autre disposition expresse.

15.5.7 Rien dans ces Conditions générales de transport :

- ne constitue une renonciation à une quelconque exclusion ou limitation de responsabilité dont nous pouvons nous prévaloir en vertu de la Convention ou de la législation applicable ;
- ne constitue une renonciation à une défense dont nous pouvons nous prévaloir en vertu de la Convention ou de la législation applicable ;

ne constitue une renonciation aux moyens de défense contre tout organisme public d'assurance sociale ou toute personne tenue de payer, ou qui a payé, une indemnisation au titre du décès d'un passager, d'une blessure ou de tout autre préjudice corporel subi par celui-ci.

ARTICLE 16 - DÉLAIS DE RÉCLAMATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITÉ

16.1 NOTIFICATION DES RÉCLAMATIONS POUR LES BAGAGES

L'acceptation sans réclamation d'un bagage par le détenteur du bulletin de bagages au moment de sa livraison suffit à établir que le bagage a été livré en bon état, conformément au contrat de transport, sauf preuve contraire qu'il vous appartient de rapporter.

Si vous désirez déposer une réclamation ou tenter une action pour des dommages causés aux bagages enregistrés, vous devrez nous le notifier dès que vous découvrirez le dommage, et au plus tard dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de réception des bagages. Si vous désirez déposer une réclamation ou tenter une action pour retard dans la remise de votre bagage enregistré, ce délai est porté à vingt et un (21) jours à compter du jour où le bagage a été mis à votre disposition. Toute notification doit être faite par écrit.

16.2 DÉLAI DE PRESCRIPTION

Toute action en responsabilité en cas de dommages doit être intentée, sous peine de prescription, dans un délai de deux ans à compter de la date de l'arrivée à destination, ou du jour d'arrivée prévu de l'appareil ou encore de la date d'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai est déterminé par le droit en vigueur du tribunal saisi.

Le délai d'introduction des actions en réparation au titre de la Réglementation (CE) n° 261/2004 est régi par l'article 17.1.6.

ARTICLE 17 – DEMANDES D'INDEMNISATION EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT, DE RETARD ET D'ANNULATION DE VOLS (RÈGLEMENTATION (CE) 261/2004)

17.1 Les demandes d'indemnisation au titre de la Réglementation (CE) n° 261/2004 doivent être formulées comme suit :

17.1.1 Vous devez nous soumettre votre demande d'indemnisation directement et nous accorder un délai de vingt-huit (28) jours ou plus, tel que défini par la loi en vigueur (le plus court délai étant applicable), pour répondre directement à votre demande avant de permettre à un tiers de former une réclamation en votre nom. Les réclamations peuvent être soumises en ligne [ici](#) ou par courrier.

17.1.2 Vous êtes spécifiquement exclu de la cession de votre demande d'indemnisation ou de tout droit découlant des présentes Conditions ou de la loi applicable à toute personne ou partie dans toute juridiction à moins que, et dans la mesure où, l'exclusion d'une cession n'est pas autorisée par la loi de la juridiction dans laquelle la cession est effectuée.

17.1.3 Rien dans cet article ne vous empêche de demander un conseil juridique ou de faire appel à une société tierce avant de nous adresser directement votre réclamation en vertu de l'article 17.1.1 ci-dessus.

17.1.4 Nous ne traiterons aucune réclamation soumise par une société tierce en votre nom si vous n'avez pas suivi au préalable le processus décrit à l'article 17.1.1 ci-dessus ou si cette société tierce ne nous a pas fourni la documentation nécessaire pour prouver qu'elle dispose du pouvoir requis pour former la demande en votre nom.

17.1.5 L'article 17.1.1 ne s'applique pas lorsqu'une partie forme une réclamation au nom

d'un passager qui est incapable de présenter lui-même sa réclamation, ou au nom d'un mineur. Nous pouvons exiger une preuve que le tiers déposant la réclamation a le pouvoir de le faire.

17.1.6 Un passager peut nous soumettre une réclamation au nom d'autres passagers s'ils ont la même réservation, en suivant la procédure décrite à l'article 17.1.1 ci-dessus. Nous pouvons exiger une preuve que le passager déposant la réclamation a le pouvoir de le faire au nom des autres passagers.

17.1.7 Toute action en indemnisation en vertu de la Réglementation (CE) n° 261/2004 doit être exercée dans le délai de prescription applicable déterminé par la loi pertinente de la juridiction compétente.

17.1.8 Tout paiement ou remboursement en vertu du présent article 17 conformément à la Réglementation (CE) n° 261/2004 sera crédité sur la carte de paiement utilisée pour effectuer la réservation ou sur le compte bancaire du passager communiqué lors de la réservation. Nous pouvons demander la preuve que le compte bancaire est détenu par le passager qui forme la réclamation.

17.1.9 Vous pouvez former un recours contre Aer Lingus auprès de votre juridiction locale, sous réserve que les tribunaux irlandais ont une compétence exclusive en cas de réclamation au titre de la Réglementation (CE) n° 261/2004 si vous ne vous êtes pas conformé au présent article 17.

ARTICLE 18 – ASSISTANCE SPÉCIALE

Le transport de passagers présentant un handicap ou avec une mobilité réduite est régi par nos politiques et procédures disponibles sous la section « [Assistance spéciale](#) » de notre site Web. Les passagers à mobilité réduite qui nous ont informés de leur handicap ou de tout besoin particulier d'assistance au moment de l'achat de leur billet et que nous avons acceptés, en toute connaissance de cause, ne peuvent se voir refuser l'embarquement du fait de leur handicap ou de leur besoin particulier.

Si vous êtes un passager avec un handicap ou à mobilité réduite et que vous avez besoin d'une assistance spéciale, vous devez nous informer de vos besoins particuliers au moment de la réservation, et au plus tard quarante-huit (48) heures avant l'heure de départ prévue de votre vol.

Si vous êtes un passager avec un handicap ou à mobilité réduite, nous vous emmènerons à l'endroit où des dispositions auront été prises pour répondre à vos besoins particuliers. Si vous ne nous informez pas au moment de la réservation de vos besoins particuliers, nous nous efforcerons néanmoins de prendre des mesures raisonnables pour répondre à ces besoins.

Attribution des sièges

Toutes les règles d'attribution des sièges énoncées à l'article 5.4 s'appliquent aux sièges des passagers avec un handicap ou à mobilité réduite. En outre, si vous êtes un passager avec un handicap ou à mobilité réduite nécessitant un siège près d'une cloison en raison d'un handicap nécessitant l'accompagnement d'un chien d'assistance entraîné dans la cabine conformément à l'article 8.9, et si vous avez demandé un siège près d'une cloison au moins 24 heures avant le vol, ce siège vous sera attribué s'il n'est pas déjà attribué à un autre passager avec un handicap ou à mobilité réduite.

Voyager avec un accompagnateur

Nous pouvons exiger que vous voyagiez avec un accompagnateur si cela est essentiel pour des raisons de sécurité, si vous ne pouvez pas procéder à votre propre évacuation de l'aéronef ou si vous êtes incapable de comprendre les consignes de sécurité. Lorsqu'un passager avec un handicap ou un passager à mobilité réduite est assisté d'un accompagnateur, nous déploierons tous les efforts raisonnables pour lui attribuer un siège à côté du passager avec un handicap ou à mobilité réduite.

Bagages

Le transport de tout appareil d'assistance, tel qu'un fauteuil roulant ou une canne, est gratuit. De tels dispositifs d'assistance ne seront pas comptabilisés dans votre franchise de bagages.

ARTICLE 19 - AUTRES DISPOSITIONS ET CONDITIONS

Votre transport et celui de vos bagages sont également assurés conformément à certaines autres dispositions et conditions qui nous sont applicables ou que nous avons adoptées. Ces dispositions et conditions, et leurs modifications occasionnelles, sont importantes. Elles portent notamment sur :

1. le transport d'enfants mineurs non accompagnés, de femmes enceintes et de passagers malades ;
2. les restrictions d'utilisation des appareils et dispositifs électroniques à bord de l'avion ;
3. la consommation d'alcool et l'autorisation de fumer à bord ;
4. le transport d'animaux ;
5. les dimensions et le poids des bagages ;
6. les objets interdits dans les bagages ; et
7. les passagers à mobilité réduite.

Nous ou nos agents accrédités pouvons mettre à disposition, sur demande, les dispositions et conditions portant sur ces points.

ARTICLE 20 - INTERPRÉTATION

Les titres des articles des présentes Conditions générales de transport ne sont donnés que pour faciliter la lecture et ne doivent pas servir à l'interprétation du texte.

Dernière mise à jour : 8 décembre 2021
Version précédente datée du : 19 mars 2021