



## **Article I - Domaine d'application**

### **1. Généralités**

(a) Les présentes Conditions générales de Transport s'appliquent au Passager qui a conclu avec le Transporteur un Contrat de Transport, sauf dispositions particulières prévues contractuellement entre les parties.

Sous réserve des dispositions des paragraphes 2 et 3 ci-dessous, les présentes Conditions Générales de Transport s'appliquent à tout vol, ou portion de vol, pour lequel le numéro de vol d'Air Calédonie (Code de Désignation « TY ») apparaît dans la case "Transporteur" ou du Segment correspondant.

(b) Les présentes 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 Air Calédonie au Passager.

(c) Tout transport est soumis aux Conditions Générales de Transport et à la réglementation sur les tarifs du Transporteur en vigueur au moment de l'émission du Billet ou, si cette date ne peut être déterminée, au moment du commencement du transport couvert par le premier Segment de vol.

(d) Les présentes Conditions Générales de Transport sont établies en application du droit en vigueur en Nouvelle-Calédonie. A ce sujet, le Passager est informé que les règlements européens relatifs au droit du passager aérien ne sont pas applicables aux compagnies aériennes basées en Nouvelle-Calédonie, en ce compris Air Calédonie.

Les présentes Conditions générales de transport sont consultables auprès d'Air Calédonie ou de ses Agents Accrédités et sont accessibles sur le site internet d'Air Calédonie.

(e) Le Contrat de transport couvre uniquement le transport assuré par le Transporteur de l'aéroport du point d'origine à l'aéroport du point de destination, en vol domestique ou vol international. Par conséquent, le Transporteur ne saurait être tenu responsable des dommages indirects, subsidiaires ou consécutifs audit contrat de Transport. En particulier, le Passager fera son affaire personnelle des éventuels désagréments causés par ou à l'égard des vols internationaux qui précéderaient ou succéderaient le vol domestique. Par conséquent, le Transporteur recommande vivement au Passager d'organiser ses déplacements avec un laps de temps raisonnable et suffisant entre les vols pour pallier à tout incident d'exploitation sur le réseau domestique ou international et de souscrire à une assurance voyage spécifique pour l'ensemble de ses déplacements et ses bagages.

### **2. Affrètement**

Si le transport est effectué en vertu d'un Contrat d'affrètement, les présentes Conditions s'appliquent seulement dans la mesure où elles sont jointes, incorporées ou mentionnées par référence, dans le Contrat d'affrètement ou dans le Memo Voyage.

### **3. Partage de codes**

Certains vols ou services aériens du Transporteur sont susceptibles de faire l'objet d'un accord en "Partage de Codes" avec d'autres Transporteurs aériens. Dans de tels cas, un autre Transporteur que celui désigné sur le Memo Voyage peut opérer le service aérien concerné. En l'occurrence, le Passager sera informé de l'identité de ce Transporteur, au moment de la Réservation ou au plus tard lors de l'enregistrement. Les présentes conditions du Contrat de Transport valent également pour ce type de transport.

### **4. Prédominance de la loi**

Les présentes Conditions Générales de Transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires au droit en vigueur en Nouvelle-Calédonie ou à des Tarifs déposés, auxquels cas, ce droit ou ces Tarifs prévaudraient. L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales de Transport sera sans effet sur la validité des autres dispositions.

## **Article II – Définitions**

Les expressions mentionnées dans les présentes conditions générales de transport s'entendent dans le sens suivant :

### **Affrètement**

désigne l'opération par laquelle le Transporteur contractant délègue à un autre la charge d'effectuer la totalité ou une partie du transport. Désigne également l'accord commercial par lequel 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.



**Agent Accrédité**

désigne une personne physique ou morale agréée par le Transporteur pour le représenter dans la vente des titres de transport aérien pour Passagers sur les services du Transporteur.

**Ayant droit**

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

**Bagages**

désigne les articles, effets ou autres objets personnels d'un Passager, destinés à être portés ou utilisés par lui, nécessaires pour le voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les Bagages enregistrés et les Bagages non enregistrés du Passager.

**Bagages enregistrés**

désigne les Bagages dont le Transporteur prend la garde exclusive et pour lesquels il a délivré un Bulletin de Bagages.

**Bagages non enregistrés ou bagages cabine**

désigne tout Bagage du Passager autre que les Bagages enregistrés. Ce Bagage demeure sous la garde exclusive du Passager. Selon les conditions d'exploitation, l'autorisation du Bagage cabine, ses dimensions et/ou son poids peuvent être limités par le Transporteur.

**Billet électronique**

désigne le Billet stocké dans le système informatique de Réservation du Transporteur. Il matérialise le Contrat de Transport.

**Bulletin de bagages**

désigne le bulletin émis par le Transporteur aux seules fins de l'identification des Bagages enregistrés et comprenant une partie apposée sur le Bagage et une autre remise au Passager.

**Carte d'embarquement**

désigne le document remis par le Transporteur au moment de l'enregistrement du Passager permettant l'accès à bord.

**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 Memo Voyage.

**Contrat de transport**

désigne les déclarations contenues dans le Billet électronique du Passager, clairement identifiées comme dispositions contractuelles et qui incorporent les présentes Conditions Générales de Transport.

**Convention**

désigne chacun des documents officiels suivants applicables au Contrat de Transport :

1. La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929, telle qu'amendée à La Haye le 28 septembre 1955 (désignée ci-dessous par le terme Convention de Varsovie) ;
2. La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Montréal le 28 mai 1999 ;
3. Certaines dispositions de la réglementation applicable aux transports aériens effectués dans le cadre de l'Union Européenne et rendues applicables de manière expresse en Nouvelle-Calédonie, telles que les dispositions du Règlement (CE) n° 2027/97 du conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident modifiées par le Règlement CE n° 889/02, du 13 mai 2002.

**Domage**

recouvre les cas de décès, blessure, retard, perte totale ou partielle ou autre préjudice de toute nature qui surviennent du fait du transport aérien, ou qui sont en rapport avec celui-ci ou avec d'autres services rendus par le Transporteur dans le cadre du transport aérien.



**Droit de Tirage Spécial (DTS)**

désigne l'unité de compte du Fonds Monétaire International (FMI), dont la valeur est déterminée périodiquement.

**Escales intermédiaires**

désigne les points, à l'exception des points d'origine et de destination, indiqués sur le Mémo Voyage ou mentionnés sur les Horaires du Transporteur comme des escales prévues sur l'itinéraire du Passager.

**Force majeure**

désigne la situation ou circonstance étrangère à la partie qui l'invoque, et qui présente les caractères d'imprévisibilité, d'irrésistibilité et d'extériorité, notamment : incendie, explosion, inondation, cyclone, catastrophes naturelles, embargo, émeutes, insurrection, acte terroriste, troubles politiques, grève générale, grève extérieure au personnel de la compagnie, crise sanitaire, acte commis par des tiers. Elle aura pour conséquence d'exonérer le débiteur de son obligation d'exécuter et de réparer le dommage résultant de l'inexécution. Les parties se réfèrent également aux cas de force majeure retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux de Nouvelle-Calédonie.

**Frais administratifs**

désigne les frais ou pénalités facturés au Passager par le Transporteur et/ou par son Agent Accrédité, notamment en contrepartie de l'émission, de la modification ou du remboursement d'un Billet électronique. Le Passager est informé par le Transporteur ou son Agent accrédité du montant des Frais applicables avant la finalisation de sa Réservation.

**Heure Limite d'Enregistrement (HLE)**

désigne la limite horaire, telle qu'indiquée pour chaque vol et avant laquelle le Passager doit avoir effectué ses formalités d'enregistrement et reçu sa carte d'embarquement.

**Horaires ou Indicateurs horaires**

désigne le relevé des heures de départ et d'arrivée des avions, tel que publiés par le Transporteur, ou porté à la connaissance du public par tout moyen de communication.

**IATA**

désigne l'Association du Transport Aérien International 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.

**Jours**

désigne les jours du calendrier comprenant les sept jours de la semaine.

**Liste d'attente**

désigne le statut de la réservation effectuée par le Passager, figurant sur le Mémo Voyage – Réservation ou Billet sans que le Transporteur puisse lui confirmer une place définitive pour le Segment concerné.

**Matières dangereuses**

désigne les matières ou les objets qui présentent un risque pour la santé, la sécurité, les biens ou l'environnement.

**Mémo Voyage – Réservation**

désigne le document transmis par le Transporteur lors de la réservation, détaillant le nom du Passager, le ou les segments de vol choisis et indiquant la date limite de paiement ainsi que le tarif à régler.

**Mémo Voyage – Billet**

désigne le document transmis par le Transporteur au Passager après confirmation de la réservation et attribution du ou des numéros de billets. Y figurent également le tarif pratiqué et le mode de règlement effectué.

**Passager**

désigne toute personne, en dehors des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par avion, avec l'accord du Transporteur.



### **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.

### **Segment ou Segment de vol**

désigne la partie du Billet électronique ou de la réservation indiquant les points entre lesquels le Passager est, ou pour le cas de la réservation, peut être habilité à voyager.

### **Tarifs**

désigne les Tarifs et coûts publiés par le Transporteur.

### **Taxes**

désigne les frais, taxes et redevances imposés par un gouvernement, par le gestionnaire d'un aéroport, ou par toute autre autorité compétente.

### **Transport aérien**

désigne le Transport du Passager et/ou de ses Bagages, à titre gratuit ou onéreux, tel que défini par la Convention applicable.

### **Transporteur**

désigne Air Calédonie, la Compagnie aérienne qui a émis le Billet électronique, ainsi que toutes compagnies aériennes, ou le cas échéant maritimes ou terrestres, qui transportent ou s'engagent à transporter le Passager et/ou ses Bagages au titre de ce Billet.

### **Vol en partage de codes ou « codeshare »**

désigne un vol opéré par un Transporteur aérien pouvant être soit le Transporteur auprès duquel le Passager a conclu un Contrat de Transport, soit un autre Transporteur auquel le Transporteur Contractant a associé son Code de Désignation.

### **Vol intérieur ou vol domestique**

désigne tout vol dont l'origine et la destination sont situées sur le territoire de la Nouvelle-Calédonie.

### **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 nonobstant les escales intermédiaires ou changements d'appareils, ou dans un seul Etat si une escale intermédiaire est prévue dans un autre Etat.

## **Article III – Billet électronique**

### **1. Dispositions générales**

(a) Le Billet électronique atteste 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 Mémo Voyage - Billet.

(b) La prestation de transport n'est fournie qu'au Passager désigné sur le Billet électronique ou sur le Mémo Voyage - Billet. Le Transporteur se réserve le droit de procéder, à tout moment, à la vérification documentaire de l'identité du Passager.

(c) Un Billet électronique ou un Mémo Voyage n'est pas cessible. Si une autre personne que celle qui doit voyager se présente avec un Mémo Voyage - Billet à des fins de transport ou de remboursement, le Transporteur n'assumera aucune responsabilité, si en toute bonne foi, celui-ci transporte ou rembourse la personne qui présente le document.

(d) Les Billets électroniques vendus à tarifs réduits 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 cas où il aurait à annuler son voyage.

(e) Si le Passager possède un Billet tel que décrit au paragraphe (d) ci-dessus, qu'il n'a pas été utilisé et qu'il est dans l'impossibilité de voyager pour des raisons de Force Majeure, telle que définie à l'article II, le Transporteur créditera au Passager le montant de son Billet non remboursable, pour un voyage ultérieur et

sous réserve de frais administratifs, à condition que le Passager prévienne le Transporteur dès que possible avant la date du vol et qu'il fournisse les preuves de ce cas de Force Majeure.

(f) Le Billet électronique étant soumis à des conditions formelles obligatoires, celui-ci demeure en permanence la propriété du Transporteur émetteur.

(g) Si le Passager bénéficie d'une réduction tarifaire ou d'un tarif à condition particulière, celui-ci doit être en mesure, à tout moment de son voyage, de fournir les justificatifs appropriés 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 le Passager pourra se voir refuser l'embarquement.

## **2. Durée de validité**

(a) Sauf dispositions contraires contenues soit dans le Billet électronique, soit dans les présentes Conditions Générales de Transport, ou en cas de Tarif particulier affectant la durée de validité d'un Billet, tel qu'indiqué sur le Mémo Voyage, un Billet est valable un an à compter soit de la date d'émission, soit de la date d'utilisation du premier Segment, si celui-ci intervient dans l'année de la date d'émission.

(b) Lorsque le Passager 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, le Billet pourra donner lieu à remboursement, dans les conditions prévues à l'article X ci-après.

(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 sur remise d'un certificat médical approprié, jusqu'à la date où le Passager sera en mesure de voyager à nouveau ou jusqu'à la date du premier vol disponible et au plus tard trois mois à compter de la date portée sur le certificat médical, sauf conditions tarifaires particulières.

(d) En cas de décès d'un Passager au cours du voyage, les Billets des personnes accompagnant le défunt pourront être prorogés. En cas de décès survenu dans la famille proche d'un Passager dont le voyage est commencé, la validité de son Billet pourra être modifiée de la même façon.

(e) Toute modification mentionnée au paragraphe (d) ci-dessus ne pourra être effectuée qu'après réception d'un certificat de décès. Toute prorogation ne pourra excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

## **3. Ordre d'utilisation des Segments**

(a) Un Billet n'est valable que pour le transport indiqué du point de départ au point de destination. Le tarif que le Passager a payé correspond au parcours indiqué sur le Billet et fait partie intégrante du Contrat de Transport. Le Billet ne sera pas accepté et perdra toute validité si les Segments n'ont pas été utilisés dans leur ordre d'émission.

(b) Le changement du point de départ ou de destination du voyage par le Passager peut entraîner la modification du tarif.

## **4. Modifications à la demande du Passager**

(a) Si le Passager souhaite changer tout ou partie de son voyage, il devra au préalable prendre contact avec le Transporteur. Le tarif sera recalculé en fonction des éventuels frais administratifs applicables et le Passager aura alors la possibilité d'accepter le nouveau prix ou de maintenir le transport initial tel qu'inscrit sur le Mémo Voyage.

(b) Si le Passager doit modifier son Billet pour une raison de Force Majeure, telle que définie à l'article II et dont il devra rapporter la preuve, il prendra contact, dès que possible, avec le Transporteur, lequel s'efforcera d'assurer le transport jusqu'à la prochaine Escale intermédiaire ou à la destination du Passager, sans changement de tarif.

(c) Chaque Segment de Vol du Billet sera valable pour la classe tarifaire, à la date et pour le vol correspondant à la réservation confirmée.

## **5. Identification du Transporteur**

L'identification du Transporteur peut figurer en abrégé sur le Billet, par le biais de son Code de Désignation ou sous toute autre forme.

## **Article IV - Tarifs, frais, taxes et redevance**

### **1. Tarifs**

Les Tarifs, exprimés en Francs pacifique, 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, ou entre aéroports et terminaux en ville.



Les Tarifs applicables sont ceux publiés par le Transporteur ou calculés par celui-ci conformément à la réglementation tarifaire en vigueur pour le ou les vols indiqués sur le Mémo Voyage, du point de départ au point de destination, à la date d'achat du Billet électronique. Tout changement d'itinéraire ou de date de voyage peut avoir une incidence sur le Tarif applicable.

## **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 qui en sera avisé lors de l'achat du Billet électronique. Néanmoins, des frais, taxes et redevances peuvent être créés ou augmentés après la date d'achat du Billet et le Passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si certains sont réduits ou supprimés, le Passager pourra être remboursé à concurrence.

## **3. Monnaie de paiement**

Les Tarifs, taxes, Frais administratifs et redevances sont payables dans la monnaie du pays où le Billet électronique a été acheté. Néanmoins, le Transporteur peut, à sa discrétion, accepter le paiement dans une autre monnaie.

## **Article V – Réservations**

### **1. Exigences liées à la réservation**

(a) Les réservations doivent être acceptées et enregistrées par le Transporteur ou son Agent Accrédité dans le système informatique de réservation pour être confirmées (statut confirmé). Le Transporteur pourra fournir sur demande une confirmation de la réservation, c'est-à-dire un Mémo Voyage - Réservation.

(b) Certains Tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent la possibilité de changer ou d'annuler les réservations.

### **2. Date limite de paiement du Billet**

Si le Passager n'a pas effectué le règlement de son Billet avant la date limite de paiement indiquée sur le Mémo Voyage - Réservation, la réservation pourra être annulée et la place attribuée à un autre Passager, sans que la responsabilité du Transporteur puisse être engagée.

### **3. Données personnelles**

Le Passager communique au Transporteur, ou à son Agent Accrédité, des données personnelles le concernant dans le but d'effectuer une réservation, le cas échéant d'être contacté par le Transporteur, ou de faciliter les formalités d'immigration et d'entrer sur le territoire d'un Etat. A cette fin, le Passager autorise le Transporteur à conserver les données collectées et à les transmettre à ses propres agences, à ses Agents Accrédités, aux Transporteurs au sens de l'article I ci-dessus, et/ou aux autorités gouvernementales quel que soit le pays et sous réserve du droit applicable.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, applicable en Nouvelle-Calédonie, le Passager bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant, qu'il peut exercer en s'adressant à la Direction commerciale (BP 212, 98 845 Nouméa Cedex, Nouvelle-Calédonie). Par ailleurs, le Passager peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données qui le concernent.

### **4. Annulation des Réservations sur un vol en continuation ou en retour**

Si le Passager ne se présente pas à l'enregistrement d'un vol, le Transporteur pourra annuler ses réservations pour les parcours en continuation ou en retour, sauf si le Passager en a informé préalablement le Transporteur et dans le respect des conditions tarifaires.

## **Article VI - Enregistrement/Embarquement**

### **1. Heures Limites d'Enregistrement**

Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) étant variables d'un aéroport à l'autre, il est conseillé au Passager de se renseigner au préalable. Le Passager devra impérativement respecter les Heures Limites d'Enregistrement, afin de faciliter son voyage et éviter l'annulation de ses réservations.

### **2. Présentation au comptoir d'enregistrement**

Le Passager doit arriver au comptoir d'enregistrement du Transporteur suffisamment tôt avant le départ du vol, afin d'accomplir toutes les formalités et, en tout état de cause, avant l'Heure Limite d'Enregistrement indiquée par le Transporteur.

Si le Passager ne se présente pas avant l'Heure Limite d'Enregistrement au comptoir d'enregistrement du Transporteur ou ne présente pas un document rendu obligatoire, le Transporteur peut annuler la place qui lui a été réservée et en disposer, sans aucune responsabilité envers le Passager.

### **3. Présentation à l'embarquement**

Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure indiquée lors de l'enregistrement. Dans le cas contraire, le Transporteur pourra annuler la réservation du Passager, sans aucune responsabilité envers le Passager.

## **Article VII - Refus et limitation au transport**

### **1. Droit de refuser le 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 au droit applicable, notamment la réglementation concernant la sûreté ou la sécurité.
  - (b) Le transport du Passager et/ou celui de son Bagage pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, le confort ou la commodité des autres Passagers ou de l'équipage, notamment si le Passager fait usage de l'intimidation, a un comportement agressif ou inapproprié, ou utilise un langage abusif ou insultant à l'égard du personnel au sol et/ou de l'équipage.
  - (c) L'état physique ou mental du Passager, en particulier en cas de consommation d'alcool ou de prise de drogues ou de médicaments, pourrait présenter un danger voire un risque pour lui-même, les autres Passagers, l'équipage et/ou les biens.
  - (d) Le Passager a compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline lors de l'enregistrement du vol ou 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. Dans un tel cas, un remboursement du Billet pourra être accordé.
  - (f) Le Passager a refusé de se soumettre aux contrôles de sûreté prévus notamment aux articles VIII/6 et XII/6 ci-après 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 Mémo Voyage - Billet.
  - (h) Le Passager (ou la personne qui a payé le Billet) n'a pas acquitté le Tarif en vigueur et/ou tous les frais, taxes ou redevances exigibles.
  - (i) Le Passager ne semble pas posséder les documents de voyage valides, ou les a détruit durant le vol, ou encore 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 Mémo Voyage - Billet que présente le Passager a été obtenu frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme non accrédité, ou a été falsifié ou contrefait.
  - (k) Le Passager n'a pas utilisé les Segments de Vol dans l'ordre d'émission, selon les dispositions de l'article III/3 et de l'article III/4 ci-dessus.
  - (l) Le Passager réclame lors de l'enregistrement ou de l'embarquement, une assistance particulière non demandée au moment de la réservation du voyage.
- Dans les cas prévus aux (g), (i), (j) et (k) ci-dessus, le Transporteur se réserve le droit de conserver le Billet du Passager.

Le Passager qui serait à l'origine d'un ou plusieurs incidents répertoriés par la compagnie pourrait se voir refuser la réservation ou l'achat d'un Billet, ainsi que l'accès à bord, pendant une durée limitée, par décision discrétionnaire de la direction de la compagnie.

### **2. Assistance particulière**

(a) L'acceptation au transport de Passagers à Mobilité Réduite, de femmes enceintes et de personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière est soumise à l'accord préalable du Transporteur.

Ces Passagers qui, au moment de l'achat de leur Billet électronique, ont obtenu l'accord du Transporteur, en toute connaissance de cause, ne peuvent se voir refuser l'embarquement du fait de leur handicap ou de leur besoin particulier.

Les enfants non accompagnés ne sont pas acceptés sur les vols d'Air Calédonie. Précisément, tout enfant jusqu'à onze (11) ans doit voyager accompagné d'une personne valide âgée de dix-huit (18) ans au moins ou de son parent ou représentant légal. Un seul bébé peut être transporté par accompagnateur.

(b) Si le Passager présente des antécédents médicaux, il lui est recommandé de consulter un médecin avant d'embarquer sur un vol, et de prendre toutes les précautions nécessaires.



Les femmes enceintes dont la grossesse évolue sans particularité peuvent voyager sans formalités jusqu'à la trente-sixième (36<sup>e</sup>) semaine. A partir de cette date, la femme enceinte devra fournir une décharge de responsabilité à l'égard du Transporteur. A partir de la trente-huitième (38<sup>e</sup>) semaine, un certificat médical de moins de vingt-quatre (24) heures, attestant un très faible risque d'accouchement imminent est nécessaire, en plus de la décharge de responsabilité précitée. Dans tous les cas, la femme enceinte doit s'assurer avant le départ d'être en état de voyager dans des conditions normales.

En outre, si une demande correspondant aux cas visés par les paragraphes (a) et (b) ci-dessus, est effectuée seulement au moment de l'enregistrement, le Transporteur est en droit de refuser d'embarquer le Passager conformément aux dispositions du paragraphe 1 sous-paragraphe (l) du présent article.

## **Article VIII – Bagages**

### **1. Franchise de Bagages**

Tout Billet (sauf bébé) donne droit, sans supplément, au transport en " franchise " d'une quantité limitée de Bagages (en nombre et/ou en poids et dimension). La franchise apparaît sur le Mémo Voyage – Billet, qui fait foi, et doit être prise en compte dans tous les cas. Le Passager ne peut se prévaloir, à aucun moment, de conditions dérogatoires non mentionnées sur ledit Mémo Voyage.

Des informations sont disponibles auprès du Transporteur ou de ses Agents Accrédités.

### **2. Excédents de bagages**

Les Bagages enregistrés et acceptés en soute au-delà de la franchise précitée, entraînent le versement d'un supplément tarifaire. Les conditions relatives au paiement des excédents Bagages sont disponibles sur demande aux points de vente du Transporteur et de ses Agents Accrédités.

### **3. Poids maximum**

Dans tous les cas, le poids maximum par bagage enregistré ne pourra excéder vingt-trois (23) kilogrammes.

### **4. Objets non admis**

Le Passager ne doit pas inclure dans ses Bagages :

- (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 ; 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) ;
- (b) Des objets dont le transport est interdit par le droit en vigueur dans tout Etat de départ, de destination, ou de survol ;
- (c) Des objets dont le Transporteur estime raisonnablement que leur poids, leur dimension, leur odeur incommode, leur configuration ou leur nature, notamment fragile ou périssable, les rendent impropres au transport, compte tenu du type d'avion utilisé ;
- (d) Des armes à feu et munitions. Seules celles destinées à la chasse ou au sport peuvent être admises comme Bagages enregistrés, à la condition d'être déchargées, convenablement emballées, avoir le cran de sûreté engagé et sous réserve d'acceptation du Transporteur ;
- (e) 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. Exclues en cabine, ils peuvent éventuellement être acceptés comme Bagages enregistrés, sous réserve de l'acceptation du Transporteur ;
- (f) Des animaux vivants. Les conditions de transport des animaux de compagnie sont fixées au paragraphe 10 du présent article ;

En cas de fraude, le Passager voyageant avec de tels objets non admis devra rembourser les amendes, pertes, réparations et autres coûts engagés du fait d'une telle situation. Tout recours judiciaire pourra être entamé par le Transporteur le cas échéant.

S'agissant des matières périssables, des médicaments, des appareils d'assistance médicale, des fonds, des bijoux, des objets d'art, des métaux précieux, des valeurs ou autres objets précieux, des vêtements de prix, des appareils d'optique ou de photo, des ordinateurs, des appareils électroniques et/ou de télécommunication, des documents d'identité, des clés, des échantillons, papiers d'affaires, manuscrits ou titres, il est conseillé au Passager de les conserver dans un Bagage en cabine, le Transporteur étant dégagé de sa responsabilité en cas de vol, de disparition ou de perte dans les Bagages enregistrés.



Il est par ailleurs rappelé que le Transporteur est exonéré de sa responsabilité lorsque le dommage résulte de la nature ou du vice propre d'un bagage.

Une information sur ces objets non admis peut être fournie par le Transporteur au Passager, sur demande.

#### **5. Droit de refuser le transport des bagages**

(a) A tout point d'embarquement ou intermédiaire, le Transporteur pourra, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter comme Bagages les objets énumérés au paragraphe 4 ci-dessus, ou de refuser de continuer à les transporter, s'il les découvre en cours de voyage. Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou articles refusés. S'il le fait, le Transporteur n'assumera à ce titre aucune responsabilité.

(b) Le Transporteur pourra refuser de transporter comme Bagage tout objet en raison de ses dimensions, de sa forme, de son poids, de son contenu, de sa configuration, de sa nature ou de son odeur incommode ou pour des raisons d'exploitation, de sécurité/sûreté ou encore pour préserver le confort et la commodité des Passagers.

(c) Le Transporteur pourra refuser de transporter des Bagages qu'il estimera raisonnablement mal emballés ou placés dans des contenants inadaptés.

Une information sur l'emballage, les contenants non adaptés ou les types de Bagage non autorisés est disponible sur demande.

#### **6. Droit d'inspection**

Pour des raisons de sécurité/sûreté, le Transporteur peut demander au Passager d'accepter, pour lui et/ou ses Bagages, une fouille ou contrôle. Si le Passager n'est pas disponible, ses Bagages pourront être contrôlés ou fouillés en son absence en vue de vérifier s'ils contiennent des objets non admis. En cas d'opposition du Passager, le Transporteur pourra refuser de le transporter, ainsi que ses Bagages. Si ces contrôles endommagent les Bagages et leur contenu ou causent des Dommages, le Transporteur ne peut en être tenu responsable.

#### **7. Bagages enregistrés**

(a) Dès que le Passager aura remis ses Bagages à l'enregistrement, le Transporteur en assurera la garde et délivrera au Passager un Bulletin de Bagages, pour chaque Bagage enregistré.

(b) Le Passager devra apposer son nom ou toute autre forme nominative sur le Bagage.

(c) 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/sûreté, le Transporteur décide qu'ils seront transportés sur un autre vol. Si tel est le cas, le Bagage sera mis à sa disposition à l'aéroport de destination.

(d) Il est de la responsabilité du Passager de s'assurer que le contenu de son Bagage est convenablement emballé et protégé, en particulier pour les effets ou objets fragiles (notamment instruments de musique, objets précieux).

#### **8. Bagages non enregistrés ou Bagage cabine**

(a) Le Transporteur impose des dimensions et/ou poids maximum pour l'unique Bagage que le Passager peut emporter en cabine. Le Transporteur se réserve le droit de refuser un Bagage en cabine, en fonction des conditions d'exploitation. Si rien n'a été précisé par l'équipage, le Bagage de cabine doit pouvoir être placé sous le siège avant ou dans un espace de rangement fermé.

(b) Le bagage cabine demeure sous l'entière responsabilité du Passager durant toute la durée du transport.

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

(a) Sous réserve des dispositions du paragraphe 7 (c) du présent article, il est de la responsabilité du Passager de retirer ses Bagages aussitôt qu'ils sont mis à sa disposition aux points de destination ou d'Arrêt volontaire, le Transporteur n'étant tenu à aucune obligation au-delà de la mise à disposition. Dans un délai d'un mois à compter de ladite mise à disposition, le Transporteur pourra en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers le Passager.

(b) Seul le porteur du Bulletin de Bagages, ou celui qui établit ses droits, est habilité à retirer le Bagage.

(c) L'acceptation des Bagages par le porteur du Bulletin 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. Animaux**

Le transport d'animaux domestiques est autorisé en soute, par fret uniquement, conformément aux conditions tarifaires en vigueur, après acceptation du Transporteur et aux modalités suivantes :

(a) Les chiens et chats de compagnie et de petite taille doivent être convenablement placés dans un conteneur étiqueté. Le conteneur fourni par le Passager doit respecter les critères fixés par le Transporteur (notamment nature et format) qui peut se réserver le droit de refuser ledit conteneur.

(b) Les femelles sur le point de mettre bas ou ayant mis bas au cours de la semaine précédant le transport ne sont pas autorisées ; le transport de petits non sevrés ou âgés de moins de huit (8) semaines est interdit ; les animaux sous tranquillisants ne sont pas autorisés.

(c) Les chiens guides ainsi que leur cage accompagnant les Passagers à Mobilité Réduite seront transportés gratuitement, en sus de la franchise de Bagages.

(d) Il est de l'entière responsabilité du Passager de se procurer et de présenter tous les documents exigés par les autorités vétérinaires et/ou obtenir l'autorisation des autorités coutumières (nécessaires selon la destination). Le Transporteur n'acceptera pas le transport d'animaux sans les documents requis. Le Transporteur n'assume aucune responsabilité pour les blessures, pertes, retards, maladies ou mort des animaux transportés, sauf en cas de négligence ou fait imputable au Transporteur. En cas de fraude, d'absence ou d'irrégularité des documents exigibles, les Passagers voyageant avec de tels animaux devront rembourser les amendes, pertes, réparations et autres coûts engagés du fait d'une telle situation.

## **Article IX - Horaires, retards, annulations de vols**

### **1. Horaires**

Les vols et les Horaires de vol indiqués dans les Indicateurs Horaires et sur le site internet d'Air Calédonie sont communiqués à titre informatif uniquement et ne peuvent engager la responsabilité contractuelle du Transporteur. Ils ne sont pas définitifs et sont susceptibles d'être modifiés après la date de leur publication, à tout moment, et sans préavis. Dans un tel cas, le Passager sera avisé si le Transporteur dispose de ses coordonnées pour le contacter. Le Passager est toutefois invité à s'informer auprès du Transporteur, avant la date programmée de son départ, que les Horaires des vols figurant sur son Mémo Voyage – Billet n'ont pas subi de modification.

### **2. Retards, réacheminement, annulation**

2.1 Le Transporteur s'efforcera de prendre toutes les mesures nécessaires pour transporter sans retard le Passager et ses Bagages. Par conséquent, et dans le but d'éviter l'annulation du transport, le Transporteur pourra être amené à proposer au Passager de voyager sur un autre appareil ou d'effectuer le voyage sur les vols d'un autre Transporteur et/ou par tout autre moyen de transport (bateau, bus,...). Si le Passager accepte le réacheminement (rerouting), il ne pourra pas demander ultérieurement le remboursement de tout ou partie de son Billet, pour le Segment concerné

2.2 Si la cause de l'annulation de vol est externe au Transporteur, notamment en cas de force majeure tel que défini à l'article 2, celui-ci ne pourra être tenu responsable des frais consécutifs à l'aléa qui restera à la charge exclusive du passager.

2.3 Lorsque le transporteur annule un vol ou lorsqu'il l'exécute avec un délai excessif par rapport à l'horaire programmé (par exemple un report au lendemain), ou lorsque le vol ne s'arrête pas au point d'Arrêt volontaire ou de destination, suite à une cause interne au Transporteur, ce dernier devra, en accord avec le Passager :

- (a) proposer au Passager une place sur le prochain vol disponible, sans frais supplémentaire et, le cas échéant, proroger d'autant la validité du Billet, ou
- (b) réacheminer le Passager à la destination indiquée sur le Billet dans un délai raisonnable, en tout ou partie sur ses propres vols ou ceux d'un autre transporteur, ou par tout autre moyen de transport, ou
- (c) rembourser le Billet, conformément à l'article X paragraphe 2.

Dans le cas où le retard est du fait du Transporteur, le Passager qui n'est pas résident de l'île du point de départ du segment de vol concerné par le retard, pourra, sous réserve du droit applicable, bénéficier d'un bon de prise en charge pour ses frais de restauration et d'hébergement uniquement auprès d'établissements partenaires. Faute de cette démarche préalable auprès de la compagnie, le Passager ne pourra prétendre au remboursement a posteriori des frais engagés de son propre chef.

2.4 Dans les cas visés au paragraphe 3 du présent article et sauf dispositions contraires prévues par la Convention, les choix proposés au sous-paragraphe (b) sont les seuls que le Transporteur soit contraint de proposer au Passager.

## **Article X – Remboursements**

### **1. Généralités**



En conformité avec les conditions tarifaires, le Transporteur remboursera tout ou partie d'un Billet électronique inutilisé, dans les conditions suivantes :

- (a) Sauf dispositions contraires dans le présent article, le Transporteur sera habilité à effectuer le remboursement, sur la base de preuve suffisante soit à la personne dont le nom figure sur le Mémo Voyage - Billet, soit au payeur du Billet électronique.
- (b) Un remboursement effectué au profit d'une personne se présentant comme la personne ayant droit à ce remboursement sera considéré comme valable et déchargera le Transporteur de toute responsabilité et de toute réclamation ultérieure.
- (c) Si le Transporteur établit que le Dommage résulte pour tout ou partie d'une négligence, d'une omission ou d'un comportement fautif de la part du Passager qui réclame le remboursement ou de la personne à qui ces droits sont empruntés, le Transporteur se verra alors entièrement ou partiellement déchargé de sa responsabilité envers l'autre partie.

## **2. Remboursement à la demande du Passager**

2.1 Pour tout Segment non réalisé, le Passager peut faire une demande de remboursement, celui-ci sera d'un montant équivalant :

- (a) au tarif payé, moins des frais administratifs, si aucune partie du Billet n'a été utilisée, et selon les conditions de remboursement appliquées par le Transporteur.
- (b) à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable au parcours prévu pour lequel le Billet a été utilisé, déduction faite des frais administratifs applicables.

2.2 Des prescriptions gouvernementales ou tout autre document contractuel entre le Transporteur et le Passager peuvent exclure les possibilités de remboursements visées au 3.1 du présent paragraphe notamment dans le cas des Billets dont les tarifs sont soumis à restrictions ou portant la mention "non remboursable".

## **4. Droit de refuser le remboursement**

Le Transporteur se réserve le droit de refuser le remboursement d'un Billet :

- (a) si la demande en est faite après l'expiration de la date de validité.
- (b) dans une monnaie différente.
- (c) portant la mention "non remboursable".

## **5. Monnaie de remboursement**

Sous réserve du droit en vigueur, le Transporteur se réserve le droit d'effectuer le remboursement sous la même forme et dans la même monnaie que celles utilisées lors de l'achat du Billet électronique.

## **6. Personnes habilitées à rembourser**

Les remboursements ne sont assurés que par le Transporteur ayant émis le Billet à l'origine ou par un Agent Accrédité, s'il y a été autorisé.

## **Article XI - Comportement à bord**

1. Le Transporteur se réserve le droit d'apprécier le comportement d'un Passager à bord, et d'estimer si celui-ci est de nature à gêner, menacer, mettre en danger une ou des personnes, des biens ou l'appareil. Dans ce cadre, le Passager doit se soumettre aux instructions de l'équipage pour assurer la sécurité et la sûreté de l'appareil, le bon déroulement du vol ainsi que le confort des autres Passagers.
2. Pour des raisons de sécurité, le Transporteur peut être amené à interdire ou limiter l'utilisation à bord d'appareils électroniques, notamment les téléphones portables, les ordinateurs portables, les tablettes tactiles, les lecteurs MP3 et MP4, les consoles de jeux électroniques, excepté les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques.
3. A bord de l'appareil, un Passager ne doit pas, du fait de la consommation d'alcool, de drogues ou de toute autre substance, avoir un comportement de nature à gêner, incommoder, menacer ou mettre en danger une ou des personnes, des biens ou l'aéronef lui-même.
4. A bord de l'appareil, l'usage du tabac et la consommation d'alcool sont strictement interdits. La consommation d'alcool peut néanmoins être autorisée en vol international uniquement.
5. Si le Passager a un comportement tel que décrit dans les paragraphes précédents, le Transporteur peut prendre toute mesure adéquate pour empêcher la poursuite d'un tel comportement. A cet effet, le Transporteur pourra recourir, à tout moment du vol, à des mesures de contrainte et/ou au débarquement du Passager.
6. Si le Passager ne se conforme pas aux dispositions du présent article (et à celles de l'article VII relatif au refus et à la limitation au transport) ou commet un acte répréhensible, le Transporteur se réserve le droit d'intenter une action judiciaire contre ce Passager.

## **Article XII - Formalités administratives**

### **1. Généralités**

(a) Le Passager est tenu de se procurer tous les documents, visas et permis particuliers nécessaires à son voyage, et de se conformer à toutes les dispositions légales des Etats de départ et de destination, ainsi que les règlements du Transporteur et consignes y afférant.

(b) Le Transporteur ne saurait être tenu responsable des conséquences que subirait le Passager en cas d'inobservation des obligations visées au paragraphe (a).

### **2. Documents de voyage**

(a) Le Passager est tenu de permettre au Transporteur de prendre copie des documents précités, si besoin est, ou de relever les informations contenues dans ceux-ci.

(b) Le Transporteur se réserve le droit, conformément à l'article VII/1/(a), de refuser le transport si le Passager ne se conforme pas aux lois et règlements en vigueur ou si le Transporteur émet des doutes sur la validité des documents présentés.

(c) Le Transporteur ne saurait être tenu pour responsable des pertes ou frais que le Passager subirait pour ne pas s'être conformé aux dispositions légales.

### **3. Refus d'entrée**

Si l'admission sur un territoire est refusée à un Passager, celui-ci devra acquitter tous frais (notamment le prix du transport vers le point d'origine) ou amendes qui seraient imposés de ce fait par les autorités locales au Transporteur.

### **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 notamment de l'inobservation, volontaire ou non par le Passager, du droit en vigueur dans les Etats concernés, le Passager devra 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.

### **5. Contrôles douaniers**

5.1 Le Passager peut être sollicité pour assister à l'inspection de ses Bagages 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 qui négligerait d'observer la présente disposition.

5.2 Le Passager devra indemniser le Transporteur si un acte, une omission ou une négligence de sa part lors du contrôle cause un Dommage au Transporteur.

### **6. Contrôle de sûreté**

6.1 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.

6.2 Le Transporteur ne peut voir sa responsabilité engagée pour avoir refusé de transporter un Passager, si ce refus est basé sur l'intime conviction que la loi, la réglementation du gouvernement et/ou les exigences applicables le nécessitaient.

## **Article XIII - Responsabilité pour Dommages**

### **1. Considérations générales**

Si la responsabilité du Transporteur est engagée, elle le sera dans les conditions suivantes :

1.1 Le transport effectué sous couvert des présentes Conditions Générales de Transport est soumis au Règlement du Parlement européen et du Conseil (CE) n° 889 du 13 mai 2002 portant modification du Règlement du Conseil (CE) n° 2027 du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des Transporteurs aériens en ce qui concerne le transport de passagers et de leurs bagages, ainsi que, le cas échéant, aux Accords IATA.

1.2 Le Transporteur est responsable du préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle produite à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement.

1.3 Dans la mesure où ce qui suit ne fait pas échec aux autres dispositions des présentes Conditions :

(a) La responsabilité du Transporteur est limitée au Dommage survenu au cours des Transports aériens pour lesquels son Code de Désignation apparaît sur le Mémo Voyage-Billet.

(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 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 les présentes 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, ses mandataires, 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.

## **2. Dispositions applicables aux vols internationaux et domestiques**

### **2.1. Dommages corporels :**

(a) En conformité avec l'article 17 § 1 de la Convention de Montréal, le Transporteur est responsable du Dommage survenu en cas de mort ou de lésion corporelle subie par un Passager, lorsque l'accident causant le Dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement et de débarquement, au sens de la Convention, et sous réserve des cas d'exonération de responsabilité.

(b) Le Transporteur ne sera pas responsable du Dommage s'il rapporte la preuve 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 2.1 (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, selon l'article 20 de la Convention de Montréal.
- 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 la Convention de Montréal.
- 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 la convention précitée.

(c) Montant du Dommage réparable :

- Le montant de la responsabilité du Transporteur en cas de mort ou de lésion corporelle d'un Passager, au sens du paragraphe 2.1 (a) ci-dessus, n'est soumis à aucune limitation. 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'indemniserait 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 un 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 du paragraphe 2.1 (a) de cet article et en application de l'article 5 du Règlement du Parlement européen et du Conseil (CE) n°889 du 13 mai 2002 portant modification du Règlement du Conseil (CE) n°2027 du 19 octobre 1997, 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 quinze (15) jours de l'identification de l'Ayant droit et sera déductible du montant définitif des réparations dues au Passager décédé. Aux termes de l'article 5 du Règlement n°889 du 13 mai 2002 et de l'article 28 de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, 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 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.

## 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.
- Le Passager devra apporter la preuve de l'existence dudit Dommage.

### (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, notamment au regard des cas de force majeure.
- Le Transporteur n'est pas responsable du Dommage résultant du retard, si celui-ci 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 :

- En cas de Dommage subi par des Passagers résultant d'un retard, tel que défini par la Convention de Montréal, 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 à la somme de 4.694 DTS par Passager. Dans cette limite, le montant de la réparation sera déterminé en fonction du Dommage prouvé par le 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 à 1.131 DTS par Passager.

Un dédommagement forfaitaire (destiné à couvrir les frais de première nécessité) pourra être alloué au Passager.

## 2.3 Bagages :

(a) En conformité avec l'article 17 de la Convention de Montréal, le Transporteur est responsable du Dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de Bagages enregistrés lorsque l'accident à l'origine du 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, périssables ou de valeur, ou emballés de façon inadéquate, conformément à l'article VIII/4 ci-dessus.
- 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 à 1.131 DTS par Passager.
- 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 à 1.131 DTS par Passager.

## Article XIV - Délais de protestation et d'action en responsabilité





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

(a) La réception des Bagages enregistrés sans protestation dans les délais prévus par le destinataire 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.

De même, tout objet constaté manquant dans les Bagages doit impérativement être signalé au transporteur dans les plus brefs délais, toute déclaration tardive pourra être rejetée.

(b) En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des Bagages, le Passager concerné doit se plaindre 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 celui-ci.

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 de 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.

### **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 de prescription sera déterminé par la loi du Tribunal saisi. Toutes réclamations ou actions mentionnées aux paragraphes 1 et 2 ci-dessus doivent être faites par écrit, dans les délais indiqués.