

La compagnie :

Société Calédonienne de Transports Aériens, nom commercial Air Calédonie, société anonyme au capital de 804.006.700 XPF, dont le siège est situé au 6 rue Edourad Unger, 1<sup>ère</sup> Vallée du Tir, BP 212, 98845 NOUMEA, immatriculée au RCS de Nouméa sous le numéro 000 015 016.

## Table des matières

1-	Définitions.....	2
2-	Champs d'application .....	4
3-	Réservations .....	4
4-	Horaires des vols.....	6
5-	Tarifs et paiements .....	6
6-	Conditions tarifaires.....	7
7-	Engagement.....	7
8-	Billet électronique.....	7
9-	Coordonnées du passager .....	8
10-	Modifications .....	9
11-	Remboursement .....	10
12-	Espace client personnalisé en ligne .....	11
13-	Formalités administratives.....	11
14-	Enregistrement / Embarquement.....	12
15-	Refus et limitations de transport .....	12
16-	Bagages.....	13
17-	Retard, réacheminement, annulation de vols.....	15
18-	Comportement à bord .....	16
19-	Responsabilité pour Dommages .....	16
20-	Délais de protestation et d'action en responsabilité .....	19
21-	Election de juridiction .....	20

# 1- Définitions

**Ayant-droit** : 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 à son confort et à son bien-être pour le voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les Bagages enregistrés et les Bagages non enregistrés du Passager.

**Bagage enregistré** : désigne le ou les Bagages dont le Transporteur prend la garde exclusive et pour lesquels il a délivré un Coupon de Bagages.

**Bagage non enregistré** : désigne tout Bagage du Passager autre que les Bagages enregistrés. Ce Bagage demeure sous la garde du Passager.

**Billet** : désigne un document en cours de validité établissant le droit au transport. Il matérialise le Contrat de Transport, fait apparaître l'identité du passager (ou des passagers s'il est collectif), son point de départ et sa destination, ainsi que les horaires du voyage. Il comprend les **Coupons de Vol**, les **Coupons bagages** lorsque ceux-ci ont été enregistrés, il incorpore les présentes **Conditions Générales de Transport**.

Il peut être individuel ou collectif, le billet en format papier n'est plus délivré par Air Calédonie, il est nécessairement électronique.

**Billet électronique ou mémo-voyage** : désigne le Billet sauvegardé par le Transporteur -ou à sa demande- par un système informatique de Réservation.

**Bulletin de bagages** : voir coupon de bagages

**Contrat de transport** :

**Le contrat de transport des passagers** est constaté par la délivrance d'un billet électronique, individuel ou collectif et incorpore les présentes conditions générales.

**Le contrat de transport des bagages** est constaté par la délivrance d'un coupon bagage pour chaque bagage enregistré (cf coupon bagage) et incorpore les présentes conditions générales.

**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 Montréal le 28 mai 1999 ;
2. 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.

**Coupon de bagages** : désigne les parties du Billet afférentes au transport des Bagages enregistrés du Passager. Il comprend l'étiquette de bagage et le bulletin de bagage.

**Bulletin de bagages** : désigne la partie du coupon de bagages émis par le Transporteur et remis au passager reprenant le poids du bagage et le nom du passager associé (propriétaire du bagage).

**Etiquette de bagage** : désigne la partie du coupon émis par le Transporteur et apposée sur le Bagage aux seules fins de l'identification des Bagages enregistrés.

**Coupon de vol** : lorsque le voyage comprend plusieurs vols, le Transporteur émet un coupon par vol. Il indique le nom et prénom du passager et les points entre lesquels le Passager est habilité à être transporté. Comme pour le billet, il n'est plus délivré en format papier, il est nécessairement électronique.

**Dommmage** : recouvre les cas de décès, blessure, retard, perte totale ou partielle ou autre préjudice de toute nature (défini dans la Convention ou ci-dessous) 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 par ce dernier.

**Escales intermédiaires** : désigne les points, à l'exception des points d'origine et de destination, indiqués sur le Billet et les coupons de vol comme des escales prévues sur l'itinéraire du Passager.

**Frais de service** : désigne les frais facturés au Passager par le Transporteur et/ou par son Agent Accrédité, en contrepartie de l'émission 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. Les frais de service sont non remboursables.

**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.

**Heure Limite d'Enregistrement (HLE)** : désigne la limite horaire, telle qu'indiquée pour chaque vol avant laquelle le Passager doit avoir effectué ses formalités d'enregistrement et reçu sa carte d'embarquement ou d'accès à bord.

**Mémo-Voyage** : voir la définition de billet électronique

**Passager** : désigne toute personne en possession d'un billet valide, 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.

**Personne ayant droit à indemnisation** : (ou Ayant-droit) désigne le Passager ou toute personne pouvant prétendre à réparation au titre dudit Passager, conformément au droit applicable.

**Réservation** : désigne le fait pour un Passager d'être en possession d'un Billet ou d'une autre preuve indiquant que la Réservation a été acceptée et enregistrée par le Transporteur Aérien ou l'organisateur de voyages.

**Segment** : partie du voyage comprise entre un décollage et un atterrissage.

**Tarifs** : désigne les Tarifs, les coûts, la grille tarifaire et les Conditions Générales de transport correspondantes publiés par le Transporteur.

**Transporteur** : désigne la Compagnie aérienne qui a émis le Billet, ainsi que toutes compagnies aériennes qui transportent ou s'engagent à transporter le Passager et/ou ses Bagages au titre de ce Billet.

**Transport aérien** : Le transport aérien consiste à acheminer par aéronef d'un point d'origine à un point de destination des passagers, des marchandises ou du courrier. Il peut s'effectuer à titre gratuit ou onéreux.

**Vol intérieur ou vol domestique** : désigne tout vol dont l'origine et la destination sont indifféremment situées sur la Grande-Terre, l'Île des Pins, et les Îles Loyauté.

## 2- Champs d'application

Les présentes Conditions Générales de vente et de transport s'appliquent à tout transport aérien de Passagers et de Bagages effectué par Air Calédonie à titre onéreux ou gratuit, sauf dispositions contraires dûment mentionnées par le Transporteur sur le titre de transport et référencées dans ses règlements ou dans les contrats.

Tout transport est soumis aux Conditions Générales 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 Coupon de Vol du Billet.

Ces Conditions Générales sont établies en application de la Convention de Montréal rendue applicable par certaines dispositions de la réglementation applicable aux transports aériens effectués dans le cadre de l'Union Européenne.

Une partie des textes des règlements européens référencés CE 2027/97 et CE 889/2002, visant à une indemnisation dé plafonnée des préjudices corporels subis dans ce cadre, hors les cas prévus par ladite réglementation.

## 3- Réservations

### a. Exigences liées à la réservation

Le passager s'engage à transmettre au Transporteur toutes les informations nécessaires à la réalisation de la réservation et à la communication des notifications aux passagers : identité (nom/prénoms/nationalité/date et lieu de naissance/ numéro et nature d'une pièce d'identité). Le Passager doit aussi communiquer son numéro de téléphone (de préférence mobile) ainsi qu'une adresse mail valide afin d'être contacté en temps réel par le Transporteur en cas de modification ou annulation du vol, changement d'horaire etc...

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 écrite de la réservation.

### b. Date limite de paiement de la Réservation

La date limite de paiement de la Réservation est expressément notifiée au Passager par Air Calédonie ou son agent accrédité au moment de la réservation. Si le paiement de la réservation n'a pas été effectué à 23h59 du jour indiqué comme date limite et à défaut d'un accord de crédit avec le transporteur, Air Calédonie se réserve le droit d'annuler la réservation sans préavis et de disposer de la place ainsi libérée sans que la responsabilité du Transporteur puisse être engagée.

Dès que le règlement de la Réservation est effectué, celle-ci devient un Billet électronique.

### c. Annulation des Billets sur un vol en continuation ou en retour

Les segments d'un même billet doivent être utilisés par le passager dans leur intégralité et dans l'ordre séquentiel. Si le Passager ne se présente pas à l'enregistrement d'un vol, le Transporteur pourra annuler ses billets pour les parcours en continuation ou en retour, sauf si le Passager en a informé préalablement le Transporteur et dans le respect des possibilités de modification ou d'annulation et des frais prévus aux conditions tarifaires accessibles sur le site internet de la compagnie : [www.air-caledonie.nc](http://www.air-caledonie.nc) . En tout état de cause, les segments non voyagés ne donneront pas lieu à remboursement.

### d. Groupe

Les Passagers voyageant en groupe (à partir de 15 passagers) sont soumis à une demande de devis auprès du transporteur. Ils disposent d'un délai de 2 semaines pour confirmer leur réservation avec le versement d'arrhes.

#### e. Passagers nécessitant une assistance particulière

Toute personne nécessitant une assistance particulière est tenue de solliciter l'accord préalable du Transporteur auprès des équipes commerciales au moment de la Réservation et au moins 48h avant le départ. Le Transporteur peut refuser le transport pour des motifs liés à des exigences de sécurité.

Les 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.

A contrario, si une demande correspondant aux cas visés par les paragraphes e.1., e.2. et e.3. ci-dessous, est effectuée seulement au moment de l'enregistrement, le Transporteur est en droit de refuser d'embarquer le Passager conformément aux dispositions du présent article.

##### **e.1. Personne malade ou autre assistante particulière**

Le transport de Passagers à Mobilité Réduite, de personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière est soumise à l'accord préalable du Transporteur.

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.

L'accès à certains sièges peut être refusé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite afin de respecter les exigences de sécurité aérienne applicables. Les restrictions d'accès visent les sièges situés à proximité des issues de secours.

Les passagers, dont la corpulence nécessite l'occupation d'un deuxième siège, devront le signaler lors de la réservation et acquitter le deuxième siège au prix correspondant.

##### **e.2. Bagages et transport d'équipement de mobilité**

Air Calédonie transporte gratuitement en soute en sus de la franchise bagages, un équipement de mobilité (fauteuil roulant ou déambulateur) sous réserve d'un espace suffisant à bord de l'aéronef et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

##### **e.3. Femmes enceintes**

Les femmes enceintes dont la grossesse évolue sans particularité, peuvent voyager sans formalité particulière jusqu'à la trente-huitième (38e) semaine. A partir de cette date, la femme enceinte devra fournir un certificat médical de moins de 24 heures, attestant d'un très faible risque d'accouchement imminent. Toutefois la Compagnie vous conseille de consulter dans tous les cas votre médecin traitant avant votre départ.

##### **e.4. Enfants - Bébé**

Les réservations de billets au profit d'un passager mineur sont soumises à l'accord de son administrateur légal ou à la justification de l'acte portant émancipation du mineur le cas échéant.

Cet accord est matérialisé par l'enregistrement d'une pièce d'identité valide dudit administrateur légal, ainsi que toutes les informations nécessaires à la réalisation de la réservation et la communication des notifications aux passagers telles que citées au a) du présent article.

Les enfants non accompagnés ne sont pas acceptés sur les vols d'Air Calédonie.

Tout enfant jusqu'à onze (11) ans révolus doit voyager accompagné d'une personne âgée de dix-huit (18) ans au moins valide et responsable ou de son parent ou représentant légal. Un adulte peut avoir sous sa responsabilité 11 enfants maximum au cours d'un même vol.

Pour des raisons de sécurité, le nombre d'enfants de moins de 2 ans (bébé) à bord d'un avion est limité à 6. Le tarif bébé ne permet pas d'avoir un siège durant le vol. Le bébé voyage sur les genoux d'un de

ses parents, représentant légal, ou d'une personne âgée de dix-huit (18) ans au moins valide et responsable.

Un accompagnateur ne peut avoir qu'un seul bébé sous sa responsabilité.

## 4- Horaires des vols

### a. Les horaires indiqués par Air Calédonie ne sont pas garantis.

Avant d'accepter l'achat, Air Calédonie indiquera au Passager les horaires applicables, qui seront reproduits sur son billet. Il est possible que le Transporteur ait à modifier les horaires de vols programmés, postérieurement à l'achat du billet. C'est la raison pour laquelle il est vivement recommandé au Passager de laisser ses coordonnées ou celles d'un contact au départ et au point de destination afin que le Transporteur puisse l'en informer. Le Passager est invité à s'informer auprès du Transporteur, avant la date programmée de son départ, que les Horaires des vols figurant sur son Mémorandum Voyage n'ont pas subi de modification.

Air Calédonie s'engage à faire ses meilleurs efforts pour transporter le Passager, ainsi que ses bagages, avec une diligence raisonnable. Les heures indiquées sur les billets ou ailleurs ne sont pas garanties et ne constituent aucunement un élément du contrat de transport. Air Calédonie peut, sans préavis, se substituer d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions.

Air Calédonie n'assume aucune responsabilité pour les correspondances achetées sur un autre contrat de transport.

### b. L'« Heure Limite d'Enregistrement » (ou « HLE »)

Elle désigne la limite horaire avant laquelle le Passager doit avoir effectué ses formalités d'enregistrement, y compris le cas échéant, de ses bagages et être en possession de sa carte d'embarquement.

Air Calédonie communiquera les informations relatives à l'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) applicable à chaque vol. Le Passager doit arriver au comptoir d'enregistrement du Transporteur suffisamment tôt avant le départ du vol, afin d'éviter l'affluence et d'accomplir toutes les formalités avant l'Heure Limite d'Enregistrement indiquée par le Transporteur.

Le Passager doit impérativement respecter l'Heure Limite d'Enregistrement. A défaut, il est considéré comme ne s'étant pas présenté à l'enregistrement (« no show ») et se verra refuser l'accès à bord conformément à l'article 15 des présentes conditions générales (et le cas échéant, le vol retour de son voyage pourra être annulé).

### c. L'heure limite d'embarquement

Elle est fixée à H-30 min de l'heure du départ de votre vol. Le Passager doit impérativement respecter cet horaire. A défaut, le Passager est considéré comme ne s'étant pas présenté à l'embarquement (« no show ») et l'accès à bord lui sera refusé et le cas échéant, le vol retour de votre voyage pourra être annulé, sans aucune responsabilité envers le Passager.

## 5- Tarifs et paiements

### a. Tarifs

Les Tarifs, exprimés en Francs pacifiques, 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 la 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 Mémorandum Voyage, du point de départ au point de destination, à la date d'achat du Billet électronique. Tout changement de date ou d'horaire de voyage peut avoir une incidence sur le Tarif applicable.

### b. 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. 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.

#### c. Paiement

Les modes de paiement suivants sont acceptés : espèces, cartes de crédit, virements et avoirs (EMD).

Les Tarifs, taxes, Frais de service, pénalités et redevances sont payables en Francs Pacifiques, la monnaie officielle en Nouvelle Calédonie. Néanmoins, le Transporteur peut, à sa discrétion, accepter le paiement dans une autre monnaie.

#### d. Réserve de propriété

Air Calédonie conserve la propriété pleine et entière des billets vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris.

## 6- Conditions tarifaires

La compagnie propose une grille tarifaire avec plusieurs niveaux de tarifs qui offrent des conditions associées. Le plein tarif permet une flexibilité maximale alors que le tarif le plus bas impose des contraintes plus importantes. Chaque tarif est soumis à une durée de séjour, il s'agit du nombre de jours minimum et maximum que le passager peut passer à destination. Chaque tarif, hors promo, est modifiable et remboursable selon des délais et avec des pénalités qui peuvent aller jusqu'à 100% du prix du billet. Enfin, la franchise bagages peut être différente selon le tarif acquitté.

Il est important de bien choisir et vérifier les conditions tarifaires avant le paiement de sa réservation, celles-ci sont intégralement disponibles sur le site internet de la compagnie : [www.air-caledonie.nc](http://www.air-caledonie.nc) Elles sont susceptibles de modification à tout moment par le Transporteur mais deviennent figées après le paiement du billet.

## 7- Engagement

Lorsque le client clique sur « je confirme avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales, ce dernier est alors irrévocablement lié au Transporteur. Cette acceptation ne peut faire à aucun moment l'objet d'une remise en question.

## 8- Billet électronique

#### a. Dispositions générales

a.1 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.

a.2 La prestation de transport n'est fournie qu'au Passager désigné sur le Billet électronique ou sur le Mémo Voyage. Le Transporteur se réserve le droit de procéder, à tout moment, à la vérification documentaire de l'identité du Passager.

a.3 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 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. La modification du nom du passager s'assimilerait à une cession du Billet et n'est jamais possible.

a.4 Les Billets électroniques vendus à tarifs réduits sont partiellement ou totalement non modifiables et/ou non remboursables (voir conditions tarifaires sur le site [www.air-caledonie.nc](http://www.air-caledonie.nc) ). 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.

a.5 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.

#### b. Durée de validité

b.1 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 de la date d'émission.

b.2 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.

b.3 En cas de décès d'un Passager avant ou pendant le voyage, le remboursement pourra être effectué selon les conditions tarifaires du billet.

En cas de décès d'un Passager au cours du voyage, la durée de validité des Billets des personnes accompagnant le défunt pourra être prorogée, après réception d'un certificat de décès. Toute prorogation ne pourra excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

#### c. Ordre d'utilisation des Segments

c.1 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.

c.2 Le changement du point de départ ou de destination du voyage par le Passager peut entraîner la modification du tarif.

#### d. 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.

## 9- Coordonnées du passager

#### a. Coordonnées précises et complètes

Le passager doit indiquer avec vigilance et précision ses coordonnées complètes permettant ainsi au transporteur de le contacter sur le territoire de la Nouvelle-Calédonie. Toute erreur concernant le nom, prénom, l'adresse mail ou encore le téléphone relève de la seule responsabilité du Passager.

#### b. Données personnelles

Les données personnelles que vous êtes susceptibles de nous communiquer sont principalement utilisées à des fins de réservation et d'achat de billet ou pour vous permettre de bénéficier de notre newsletter.

Les données communiquées par le Passager sont principalement utilisées aux fins de Réservation et d'achat de Billet, de fourniture de prestations ou services spécifiques en lien avec la prestation de transport, de prospection, fidélisation, animation et information commerciale, réception de notre newsletter et réalisation d'études statistiques.

Les données collectées sont susceptibles d'être communiquées au personnel habilité du Transporteur, de ses partenaires (Agents Accrédités, Transporteurs au sens des présentes conditions générales, etc.) ou de ses prestataires de services annexes, dans le cadre de l'accomplissement de tout ou partie des finalités visées ci-dessus, quel que soit le pays où ils sont situés.



Conformément aux présentes conditions générales, l'absence de communication ou l'inexactitude des données peut conduire à un refus d'embarquement, et ce, sans que la responsabilité d'Air Calédonie ne puisse être engagée.

Dans des circonstances très exceptionnelles, Air Calédonie peut être légalement amenée, conformément aux lois et règlements applicables en France et au niveau international, à communiquer des informations confidentielles aux autorités publiques françaises habilitées (douane, etc.).

Air Calédonie a mis en place toutes les mesures de nature à assurer la protection de la confidentialité et la sécurité des données collectées dans le cadre de ses activités. L'accès à de telles données est limitée et des procédures sont en place, ce afin d'éviter toute perte, utilisation détournée ou frauduleuse des données.

Droits du Passager sur ses données : Les données personnelles transmises au Transporteur dans le cadre de cette activité de transporteur aérien sont collectées et traitées par la Direction Commerciale en qualité de responsable de traitement au sens des dispositions du Règlement Général sur la protection des données personnelles (RGPD).

Ces données personnelles sont collectées, selon le cas, sur des bases légales différentes (votre consentement, la nécessité contractuelle, le respect d'une obligation légale et/ou encore l'intérêt légitime du Responsable de traitement).

Leur traitement a pour finalité de nous permettre de disposer des informations utiles et nécessaires vous concernant pour :

- assurer nos prestations de transporteur aérien, de vente de billets de transport aérien,
- l'inscription et l'accès à un compte individuel, qui permet à l'utilisateur de gérer ses réservations,
- permettre l'inscription et la réception de notre newsletter et nos offres commerciales,
- la promotion de produits et services,
- le paiement en ligne des offres,
- permettre d'adresser un formulaire de contact,
- l'envoi de candidatures en ligne auprès d'une adresse contact identifiée,
- et plus généralement dans le cadre des relations contractuelles et commerciales avec Air Calédonie.

Les informations collectées sont susceptibles d'être transmises d'une manière générale à nos partenaires dont notamment nos partenaires informatiques et juridiques.

Les données collectées vous concernant seront conservées pendant toute la durée de nos relations contractuelles et ensuite en archive pendant un délai de trois (3) ans, à défaut de délais plus courts ou plus long spécialement prévus notamment en cas de litige.

Vous disposez sur vos données personnelles d'un droit d'accès, de rectification, et limitation, ainsi que d'un droit d'opposition et de portabilité conformément à la loi. Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez nous contacter notre délégué à la protection des données :

- A ce courriel : [cnil@air-caledonie.nc](mailto:cnil@air-caledonie.nc)

- ou par courrier (avec copie de votre pièce d'identité en cas d'exercice de vos droits) à l'adresse suivante : SOCIETE CALEDONIENNE DE TRANSPORTS AERIENS - AIR CALEDONIE

BP 212

98845 Nouméa Cedex - Nouvelle-Calédonie

Vous disposez également du droit de déposer une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés :

CNIL

3 place de Fontenoy

TSA 80715

75334 Paris Cedex 07

## 10-Modifications

a. Si le Passager souhaite changer tout ou partie des dates ou des horaires de son voyage, il devra au préalable prendre contact avec le Transporteur. Le tarif sera recalculé en fonction de la disponibilité de la classe tarifaire sur le nouveau vol demandé ainsi que l'ajout des éventuelles pénalités applicables. Le Passager aura alors la possibilité d'accepter le nouveau prix ou de maintenir le transport initial tel qu'inscrit sur le Mémo Voyage.

L'identité du Passager ou la destination du voyage ne sont jamais modifiables.

b. Chaque Segment de Vol du Billet sera valable pour la classe tarifaire, à la date et pour le vol correspondant à la réservation confirmée. En cas de non-respect des conditions de la classe tarifaire, le Transporteur pourra annuler la réservation ou le Billet ou sera en droit de facturer un complément de prix.

## 11-Remboursement

### a. 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 au Passager, 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 libératoire et déchargera le Transporteur de toute responsabilité et de toute réclamation ultérieure.

c. Si le Transporteur établit que la demande de remboursement 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.

### b. Remboursement à la demande du Passager

b.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 de service et pénalités éventuelles, 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 (sous réserve d'utilisation séquentielle des coupons), déduction faite des frais de service applicables et des pénalités éventuelles.

b.2.2 Des prescriptions gouvernementales ou tout autre document contractuel entre le Transporteur et le Passager peuvent exclure les possibilités de remboursements visées au 2.1 du présent paragraphe notamment dans le cas des Billets dont les tarifs sont soumis à restrictions ou portant la mention "non remboursable".

### c. 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".

### d. 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.

### e. 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.

## 12-Espace client personnalisé en ligne

Air Calédonie met à disposition un espace client personnalisé en ligne accessible sur le site internet [www.air-caledonie.nc](http://www.air-caledonie.nc)

Toute opération réalisée sur le site internet d'Air Calédonie est sécurisée via l'utilisation obligatoire d'un compte client individuel et des moyens de paiement sécurisé.

Sont possibles en ligne : réserver un vol, retrouver une réservation existante, payer une réservation avec une carte bancaire ou un avoir/bon cadeau, modifier une réservation, valider une modification en acquittant une pénalité ou une différence tarifaire, bénéficier du dispositif continuité pays (pour les bénéficiaires de la carte transport).

Ne sont pas possibles en ligne : la réservation d'un tarif Le Pass, le paiement en espèces ou par virement. Les paiements en ligne, par carte bancaire uniquement, sont gérés par la plateforme EpayNC qui sécurise toutes les transactions à travers le système 3D Secure.

## 13-Formalités administratives

### a. Généralités

Le Passager est tenu de se procurer tous les documents, pièces d'identité, passeport, visas et permis particuliers nécessaires à son voyage, et de se conformer à toutes les dispositions légales applicables en Nouvelle Calédonie, ainsi que les règlements du Transporteur et consignes y afférant.

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

### b. 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 15, 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.

### c. 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 en Nouvelle Calédonie, 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.

### d. Contrôles douaniers

d.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.

d.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.

### e. Contrôle de sûreté

- e.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.
- e.2 Le Passager se soumettra à la vérification de la concordance documentaire à l'enregistrement entre l'identité mentionnée sur le titre de transport, la carte d'embarquement et la pièce d'identité en sa possession et attestant son identité. Tous les passagers y seront soumis quel que soit leur âge (mineurs compris) ou leur qualité.
- e.3. Le Passager se soumettra également à la vérification de la concordance documentaire à l'embarquement entre l'identité mentionnée sur la carte d'embarquement valable et la pièce d'identité en sa possession, attestant son identité.
- e.4. 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.
- e.5. Le Passager à mobilité réduite ou présentant des besoins ou des dispositifs médicaux spécifiques (pacemaker, broche, prothèse) est informé que l'inspection/filtrage pourra nécessiter des certificats médicaux ou des ordonnances médicales.

## 14-Enregistrement / Embarquement

Le Passager devra présenter à l'enregistrement et à l'embarquement toute pièce d'identité nécessaire conformément aux dispositions relatives au contrôle de sûreté (article 13.e.).

Si le Passager 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.

## 15-Refus et limitations de 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 tout moyen 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 n'a pas respecté les heures limites d'enregistrement et d'embarquement.
- (g) Le Passager a refusé de se soumettre aux contrôles de sûreté prévus notamment aux articles 16.h. et 13.e. ci-après ou a refusé de fournir une preuve de son identité.
- (h) Le Passager n'est pas en mesure de prouver qu'il est la personne désignée dans la case "nom du Passager" du Billet.
- (i) Le Passager (ou la personne qui a payé le Billet) n'a pas acquitté le Tarif en vigueur et/ou tous les frais, pénalités, taxes ou redevances exigibles.
- (j) Le Passager ne possède pas les documents de voyage valides, ou les a détruit, 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).

(k) Le Billet que présente le Passager a été obtenu frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme non accrédité, ou a été falsifié ou contrefait.

(l) Le Passager n'a pas utilisé les Segments de Vol dans l'ordre d'émission, selon les dispositions de l'article 8 ci-dessus.

(m) 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 (h), (j), (k) et (l) 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.

## 16-Bagages

### a. Franchise de Bagages

Tout Billet 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, 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.

### b. 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.

### c. Poids maximum

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

### d. Objets non admis

Le Passager ne doit pas inclure dans ses Bagages :

d.1. 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 en quantité limitée et destinés à l'usage personnel du Passager au cours de son voyage) ;

d.2. Des objets dont le transport est interdit par le droit en vigueur en Nouvelle Calédonie ;

d.3. 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.4. Des armes à feu et munitions. Seules celles destinées à la chasse ou au sport ou détenues par des agents assermentés 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 au moment de la réservation du Billet et sur présentation des justificatifs exigés ;

d.5. 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. Exclus en cabine, ils peuvent éventuellement être acceptés comme Bagages enregistrés, sous réserve de l'acceptation du Transporteur ;

d.6. 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.

#### e. Droit de refuser le transport des bagages

e.1. 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 de garde ou relative aux dommages qu'ils pourraient causer.

e.2. 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 incommodante ou pour des raisons d'exploitation, de sécurité/sûreté ou encore pour préserver le confort et la commodité des Passagers.

e.3. 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.

#### f. 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.

#### g. Bagages enregistrés

g.1. 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.

g.2. Le Passager devra apposer son nom ou toute autre forme nominative sur le Bagage.

g.3. 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 ou le Commandant de Bord 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.

g.4. 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).

#### h. Bagages non enregistrés ou Bagage cabine

h.1. 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.

h.2. Le bagage cabine demeure sous l'entière responsabilité du Passager durant toute la durée du transport.

#### i. Retrait et livraison des Bagages

i.1. 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.

i.2. Seul le porteur du Bulletin de Bagages, ou celui qui établit ses droits, est habilité à retirer le Bagage.

i.3. 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.

#### j. 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 :

j.1. 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.

j.2. 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.

j.3. Les chiens guides ainsi que leur cage accompagnant les Passagers à Mobilité Réduite seront transportés gratuitement, en sus de la franchise de Bagages.

j.4. 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.

## 17-Retard, réacheminement, annulation de vols

a. Le Transporteur s'efforcera de prendre toutes les mesures nécessaires pour transporter sans retard le Passager et ses Bagages.

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, ce dernier s'engage, en accord avec le Passager à :

- 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
- 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
- reporter sans pénalité le voyage à une date ultérieure sous un délai de 90 jours
- rembourser le Billet, conformément à l'article 11 et selon les conditions tarifaires.

Par ailleurs, 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.

b. 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 resteront à la charge exclusive du passager.

c. Dans le cas où le retard ou l'annulation 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.

## 18-Comportement à bord

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. A bord de l'appareil, l'usage du tabac et la consommation d'alcool sont strictement interdits.

e. 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.

f. Si le Passager ne se conforme pas aux dispositions du présent article (et à celles de l'article 15 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.

## 19-Responsabilité pour Dommages

### a. Considérations générales

La responsabilité du Transporteur sera déterminée par les présentes conditions générales, sauf dispositions contraires portées à la connaissance du Passager. Si la responsabilité du Transporteur est engagée, elle le sera dans les conditions suivantes :

a.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.

a.2 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 ou le Billet électronique.



a.3 La responsabilité du Transporteur n'excédera en aucune façon le montant du Dommage direct prouvé. Le Transporteur ne saurait être tenu responsable des Dommages indirects, subsidiaires ou consécutifs. Tout Dommage, quelle qu'en soit l'origine, sera soumis aux dispositions de la Convention sauf pour les points où les Conditions de transport stipuleraient qu'il en va autrement.

a.4 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.

a.5 Le Transporteur n'est pas responsable des Dommages résultant du respect par le Transporteur des lois ou directives gouvernementales, mandats ou requêtes, ni du non-respect de ces règles par le Passager.

a.6 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.

a.7 Sauf autre disposition expresse, aucune disposition énoncée dans les présentes Conditions de transport n'implique une renonciation à une quelconque exclusion ou limitation de responsabilité du Transporteur, du propriétaire de l'avion, de leurs agents, préposés ou représentants, en vertu de la convention ou de la législation en vigueur.

#### b. Lésion corporelle ou décès

b.1 En conformité avec 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.2 Dans le cas d'une responsabilité telle que visée à l'article 19.2.1 le Transporteur n'exclura, ni ne limitera, sa responsabilité pour les Dommages d'un montant inférieur à 128 821 DTS par Passager. Le Transporteur reste toutefois habilité à invoquer l'article 19.1.4. Le Transporteur ne sera pas responsable des Dommages en cas de décès ou de préjudice corporel excédant 128 821 DTS par Passager, si le Transporteur apporte la preuve que:

- le Dommage concerné n'est pas dû à une négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable de la part du Transporteur, de ses préposés ou de ses Agents; ou
- le Dommage concerné est uniquement dû à une négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable d'un tiers.
- Le Dommage concerné 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.
- 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.

b.3 Si l'âge ou l'état corporel ou psychique d'un Passager transporté est tel qu'il constitue une menace ou un risque pour celui-ci, le Transporteur ne sera pas responsable de sa maladie, blessure ou décès, ni de l'aggravation de la maladie ou de la blessure concernée, si le Dommage est dû à cet état ou à son aggravation.

b.4 En matière de réclamation telle que visée au paragraphe (a), le Transporteur versera, au plus tard 15 Jours après identification des ayants droit à l'indemnisation, une avance qui doit permettre de faire face aux besoins financiers immédiats, et ce en proportion du préjudice subi.

b.5 Sous réserve des dispositions de l'article 19.2 (d), cette avance versée à l'ayant droit s'élèvera en cas de décès à un montant de 16 000 DTS par Passager.

b.6 Une avance ne peut aucunement être considérée comme une reconnaissance de responsabilité et pourra être déduite des sommes ultérieures payées en raison de la responsabilité du Transporteur. Une réclamation est toutefois possible en vertu de l'article 19.1 (b); ou lorsque l'avance a été réglée de manière illégitime à la suite d'un acte illicite commis par le Passager concerné, ou auquel il aurait contribué; ou s'il n'est pas la personne habilitée à être indemnisée.

b.7 Le Transporteur se réserve tout droit de recours ou de subrogation à l'égard de tiers.

### c. Dommages aux bagages

#### c.1 Caractéristiques du Dommage réparable :

- En conformité avec 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.
- 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.
- Les clients désireux d'assurer des risques spéciaux (fragilité, vol, etc.) ou des valeurs supérieures à la limitation de responsabilité du Transporteur sont tenus de contracter une assurance complémentaire auprès de leur propre assureur.
- En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des bagages, le passager concerné doit adresser une réclamation au Transporteur dans les 7 jours après sa date d'arrivée comprenant une lettre d'inventaire détaillant le dommage, en l'évaluant et présentant les factures justificatives.

#### c.2 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 3.3 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 16.d. 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.
- Le Transporteur n'est pas responsable de l'usure normale, des rayures, des cabosses, des marques et autres dommages mineurs (tirettes/ fermoirs de fermeture éclair, serrures enrayées, pieds de bagage et charnières) occasionnés pendant le transport.
- Le Transporteur ne peut en aucun cas être responsable pour toute perte ou tout endommagement de Bagages interdits au Transport.

#### c.3 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 au plafond maximal d'indemnisation fixé à 1.288 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 au plafond maximal d'indemnisation fixé à 1.288 DTS par Passager. En dehors de ce cas fautif, seul le Passager est responsable de son Bagage cabine qui demeure sous son entière surveillance et garde.

- Les montants indiqués ci-dessus ne sont pas des indemnités forfaitaires, mais des plafonds de responsabilité. Si le montant du dommage est inférieur à ces plafonds, le passager ne pourra prétendre qu'au remboursement du montant des dommages dont il devra établir la réalité. En revanche, si le montant des dommages prouvés est supérieur au plafond de responsabilité le passager ne peut prétendre qu'à une indemnisation égale à ce plafond.
- Le Passager doit pouvoir prouver le Dommage réel subi. En cas de constatation de celui-ci, la valeur actuelle au moment de la perte ou détérioration subie du bagage servira de référence.

#### d. Dommage en cas de retard subi par les Passagers ou les Bagages:

##### d.1 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 résultant directement du retard

##### d.2 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.

##### d.3 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 5.346 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 1.288 DTS par Passager.

Un dédommagement plafonné, destiné à couvrir uniquement les frais de première nécessité, pourra être alloué sur justificatifs au Passager, sur demande adressée au service clientèle via le site internet de la compagnie : [www.air.caledonie.nc](http://www.air.caledonie.nc)

## 20-Délais de protestation et d'action en responsabilité

### a. Notification des protestations pour les Bagages

a.1. 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, sous 48 heures maximum, toute déclaration tardive pourra être rejetée.

a.2. En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des Bagages, le Passager concerné doit se manifester 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.

#### b. 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.

## 21-Election de juridiction

En cas de difficulté dans l'exécution ou l'interprétation du contrat de transport et des présentes conditions générales, les parties rechercheront avant tout une solution amiable. Si celle-ci n'est pas trouvée dans un délai raisonnable, compétence est donnée aux tribunaux de Nouvelle-Calédonie pour connaître de leur différend.