

Conditions Générales de Vente et de Transport

Définitions

Accompagnant désigne toute personne accompagnant le PHMR (personnes handicapées et à mobilité réduite) lors de son transport. Cette personne doit être une personne adulte, civilement responsable, n'ayant pas la charge d'un enfant de moins de 12 ans pendant le voyage prévu, et capable de subvenir aux besoins du PHMR dont elle a la charge et de procéder- le cas échéant - à son évacuation, lorsque le PHMR n'est pas autonome.

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

"Bagages" désigne :

- Les effets et autres objets personnels accompagnant le Passager au cours de son voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les Bagages enregistrés et les Bagages non enregistrés du Passager.
- La franchise bagage sera écrite sur votre Billet, ou votre reçu d'itinéraire, ou sur votre mail.

Billet désigne un document en cours de validité établissant le droit au transport, complété éventuellement d'un Bulletin de Bagages pour les Bagages enregistrés, soit par un moyen équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le Transporteur Aérien ou son Agent Accrédité * . Il matérialise le Contrat de Transport, comprend notamment les Coupons de Vol, incorporant les présentes conditions Générales de Transport.

Bulletin de Bagages désigne le talon d'identification délivré par le Transporteur et apposé sur le Billet, afférent au transport de Bagages enregistrés.

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 alphanumériques et figurant sur le Billet : Compagnie COMPAGNIE AERIENNE INTER REGIONALE EXPRESS (CAIRE) opérant sous les noms commerciaux AIR ANTILLES et AIR GUYANE.

Contrat de Transport désigne les déclarations et stipulations jointes au billet identifiées comme telles et incorporant les présentes Conditions Générales de Transport ainsi que les avis aux Passagers le cas échéant.

Convention désigne, selon les cas :

- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 octobre 1929. (ci-dessus référencée comme Convention de Varsovie),
- le Protocole de La Haye du 28 septembre 1955, modifiant la Convention de Varsovie,

- la Convention supplémentaire de Guadalajara, du 18 septembre 1961,
- les Protocoles de Montréal n° 1, 2 et 4 (1975), modifiant la Convention de Varsovie,
- la Convention de Montréal du 29 mai 1999.

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

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

Domage recouvre les décès, blessure, retard, perte totale ou partielle ou autre préjudice survenant du fait du transport aérien ou qui sont en rapport avec celui-ci ou avec d'autres services, effectués par nous dans le cadre du transport aérien, tel que défini ci-dessous.

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

Force Majeure désigne des circonstances inhabituelles, imprévues et irrésistibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes mesures avaient été prises pour ce faire.

Heures Limites 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 ou d'accès à bord.

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

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

PHMR désigne toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuelle ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers. (Art 2 du règlement européen 1107/2006 du 5 juillet 2006).

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.

Sens signifie un voyage u «» désigne toutes les compagnies aériennes qui transportent ou s'engagent à transporter le passager ou ses bagages en exécution du contrat de transport ou qui rendent tout autre

service en relation avec ledit transport. Dans le texte, il peut donc désigner la Compagnie en exécution du Contrat de transport.

Une distinction doit être opérée entre le Transporteur contractant et le Transporteur effectif.

Le Transporteur contractant est le Transporteur qui émet le Billet en tant que partie au contrat de transport (conclu avec un passager ou une passagère, ou une personne agissant pour le compte du passager ou de la passagère), en vertu duquel le transport de la personne et de ses bagages sera assuré ou garanti, et qui est responsable en cas de manquement ou d'exécution partielle du transport concerné.

Le Transporteur effectif est tout Transporteur qui, par accord ou autorisation du Transporteur contractant, assure en totalité ou en partie le transport effectif mais qui n'est pas un Transporteur successif (voir) aux termes des règlements applicables.

Transporteur aérien communautaire ou Transporteur aérien de la Communauté désigne un Transporteur aérien titulaire d'une licence d'exploitation valable délivrée par un Etat membre de l'Union Européenne, conformément aux dispositions du Règlement du Conseil (CEE) n° 2407/92 du 23 juillet 1992.

Vol en partage de codes ou "Code Share" désigne un vol opéré par un Transporteur aérien pouvant être soit le Transporteur auprès duquel le Passager a passé un contrat (Transporteur contractant ou Transporteur contractuel), soit un autre Transporteur (Transporteur assurant le vol ou Transporteur de fait) auquel le Transporteur contractant a associé son Code de Désignation.

Généralités et Application

Les conditions du Contrat de Transport sont les conditions auxquelles se réfère le Billet du Passager. Sous réserve des dispositions des paragraphes 2.2 et 2.3 ci-dessous, ces Conditions Générales de Transport s'appliquent à tout vol, ou portion de vol, pour lequel le Code de Désignation de la Compagnie apparaît dans la case "Transporteur" du Billet. Ces Conditions Générales de Transport s'appliquent également au transport à titre gratuit ou à tarif réduit, sauf dispositions contraires prévues dans le Contrat de Transport ou dans tout autre document contractuel qui lierait la Compagnie au Passager.

Aucun agent, préposé ou représentant du Transporteur n'est habilité à modifier ou supprimer une disposition quelconque du présent contrat.

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 Coupon de vol du Billet.

Ces Conditions Générales de Transport sont établies en application de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 et du droit communautaire en vigueur.

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

Le Billet

Utilisation du Billet

Pour être accepté au transport, tout Billet (y compris le Billet électronique) devra être utilisé intégralement et dans l'ordre séquentiel des coupons, en conformité avec les Conditions générales de transport de la Compagnie et sauf accord préalable du Transporteur.

Tout Billet devra avoir été intégralement payé avant l'embarquement. Dans le cas contraire, le bénéficiaire du dit Billet se verra refuser l'accès à bord. En cas de problème sur le règlement du Billet, la Compagnie pourra procéder au débit de la carte bancaire correspondant au montant total du Billet et des frais associés afin de régulariser le paiement - et ce, également dans le cas où le Billet serait utilisé en totalité ou partiellement.

La prestation de transport n'est fournie qu'au Passager désigné sur le Billet. Le Transporteur se réserve le droit de procéder à la vérification documentaire de l'identité de ses Passagers.

Si le Passager souhaite changer tout ou partie de son voyage, il devra, au préalable prendre contact avec le Transporteur. Le tarif sera recalculé et le Passager aura alors la possibilité d'accepter le nouveau prix ou de maintenir le transport originel, tel qu'inscrit sur le Billet.

Durée de validité du Billet

La durée de validité du Billet est d'un an à compter de sa date d'émission sauf disposition contraire dudit Billet ou des tarifs, conditions de transport et règlements applicables du Transporteur. Le tarif du transport objet des présentes est susceptible de modification avant le commencement du transport. Le Transporteur est en droit de refuser le transport si le tarif applicable n'a pas été payé.

Achat de Billet

Les prix sont publiés toutes taxes comprises, à l'exception de certaines taxes d'aéroport perçues localement. Tout achat de Billet d'avion réalisé sur le site www.airantilles.com et/ou www.airguyane.com, par téléphone auprès de la centrale de réservation de la Compagnie ou sur un point de vente directe (agence ou comptoir aéroport) emporte acceptation par le client ou l'utilisateur du site des présentes Conditions Générales de Vente et de Transport et des conditions particulières attachées au(x) Billet(s) qu'il a choisi(s).

Nous attirons votre attention sur le fait que, conformément aux dispositions de l'article L121-20-4 du code de la consommation, l'internaute ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de l'achat de billets sur notre site.

Remboursement

Généralités

En cas de demande de remboursement d'un Billet, ce dernier ne sera remboursé qu'à son titulaire ou au payeur. Certains Billets, vendus à tarifs réduits, sont partiellement ou totalement non remboursables. Il appartient au Passager 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. Lorsque

AIR ANTILLES

ZI DE JARRY - HOUELBourg SUD - IMM TECHNOPSIS - 17 LOT AGAT
97122 BAIE-MAHAULT - GUADELOUPE

le titulaire est autre que le payeur, si le Billet est remboursable, le Billet sera remboursé à celui des deux qui présente la preuve de paiement, sauf conditions particulières liées au mode de paiement (prépayé, en compte, cartes de crédit). Toute mention portée par le titulaire, ou à sa demande, en vue d'un remboursement éventuel au bénéfice d'un tiers, est sans valeur.

Remboursement à la demande du Passager

Les frais de dossier ne sont pas remboursables en cas de modification ou d'annulation du Billet à l'initiative du client, ou encore de non utilisation du Billet.

Prestation de transport aérien avec un de nos partenaires

Le transport à exécuter par plusieurs Transporteurs successifs est censé constituer une opération unique, aux termes de la Convention. Dans ce cas, la responsabilité du Transporteur est limitée au Dommage survenu au cours des Transports aériens pour lesquels son Code de Désignation apparaît sur le Coupon de Vol ou le Billet correspondant au vol. Lorsque le Transporteur émet un Billet pour une prestation de transport assurée par un autre Transporteur ou lorsqu'il enregistre un Bagage pour le compte d'un autre Transporteur, le Transporteur n'agit qu'à titre de mandataire de ce dernier. Toutefois, en ce qui concerne les Bagages enregistrés, le Passager dispose d'un droit de recours contre le premier ou le dernier Transporteur intervenant dans son voyage.

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

Certains vols ou services aériens du Transporteur, sont susceptibles de faire l'objet d'un accord en " Partage de Codes " (" Code Share ") avec d'autres Transporteurs aériens. Dans de tels cas, un autre Transporteur, que celui désigné sur le Billet (et auprès duquel le Passager aurait éventuellement effectué sa Réservation) 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. Toutefois, des conditions plus restrictives peuvent s'appliquer au vol opéré par une autre compagnie que CAIRE, et notamment en matière de franchise bagages et de prise en charge des animaux.

Sur les vols opérés avec une compagnie autre que CAIRE nous vous invitons à vous référer aux conditions de la compagnie opérante.

Conditions de réservation et paiement

Les réservations ne sont pas confirmées jusqu'à ce qu'elles soient acceptées et enregistrées par le Transporteur Aérien ou son agent agréé dans le système de réservation du Transporteur. Sur demande, le Transporteur pourra fournir une confirmation de réservation.

Le passager reconnaît que des renseignements personnels le concernant ont été communiqués dans le but d'effectuer une réservation, d'acheter un Billet, d'obtenir des services annexes, de fournir des prestations diverses, de faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à

l'immigration et à l'entrée sur le territoire, et que ces renseignements peuvent être communiqués à des autorités gouvernementales, dans le cadre exclusif du voyage, et sous réserve du droit applicable.

A cette fin, le passager peut autoriser le Transporteur à conserver de telles informations, et à les transmettre à ses propres agences, à ses Agents Accrédités, aux autorités gouvernementales, aux Transporteurs, et aux prestataires de services ci-dessus mentionnés, quel que soit l'Etat. Le passager peut obtenir communication des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'accès et de rectification.

Modes de Réservation et paiement

RESERVATION ET PAIEMENT AUPRES DE NOTRE CENTRE D'APPEL Le centre d'appel de la Compagnie est joignable dans la zone Antilles françaises au 0890 648 648 (Coût d'un appel local). Dans ce cas, l'application de frais de services à la Réservation s'applique au prix de 5€ par passager et par Sens au moment de l'émission.

RESERVATION ET PAIEMENT AUPRES DE NOS POINTS DE VENTE EN AEROPORT Les points de vente des aéroports sont les agences en aéroport à Pointe à Pitre, Fort de France, St Martin Grand Case, St Barthelemy ... MATOURY.... Dans ce cas des frais de services de 5€ par passager et par Sens seront appliqués au Billet au moment de l'émission.

RESERVATION ET PAIEMENT SUR NOTRE SITE La Réservation est possible jusqu'à 9 passagers par dossier, adultes et enfants, chaque adulte pouvant être accompagné d'un bébé (enfant de – de 2 ans) voyageant sur ses genoux. Par ailleurs un e-mail de confirmation reprenant tous les éléments de votre réservation vous est adressé. Les achats de Billets via notre site web avec paiement sécurisé en ligne ne font l'objet d'aucun frais de service supplémentaire.

PAIEMENT EN LIGNE Celui-ci s'effectue par carte bancaire. La Compagnie procède alors en temps réel au débit de la carte. Le paiement est entièrement sécurisé grâce au cryptage des données selon la norme la plus élevée. Dans le cadre de la lutte contre la fraude, seules les cartes bancaires émises par les Banques des pays suivants sont acceptées pour le paiement sur le site internet d'Air Antilles : France Métropolitaine, Guadeloupe, Guyane Française, Martinique.

Enregistrement / embarquement

Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre et dans un même aéroport en fonction de la destination. Le Passager est tenu de se renseigner au préalable et de les respecter, afin de faciliter son voyage et faute de quoi les Réservations seraient annulées. La Compagnie ou nos Agents Accrédités vous fourniront toutes les informations nécessaires sur la HLE de votre premier vol sur nos lignes. Si votre voyage comporte des parcours ultérieurs, vous devez vous renseigner sur les HLE, ces dernières pouvant être trouvées dans les Horaires ou obtenues auprès de nous-mêmes ou de nos Agents Accrédités.

Le Passager doit se présenter à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure indiquée lors de son enregistrement. Si le Passager n'arrive pas à la porte d'embarquement à l'heure qui a été indiquée, la Compagnie peut annuler la Réservation, refuser son accès à bord et le cas échéant annuler le tronçon retour du dit billet. La responsabilité de la Compagnie pour toute perte, dommage ou dépense ne pourra être recherchée si vous n'avez pas respecté les conditions du présent article.

Si le Passager n'arrive pas à temps au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement ou si le Passager ne possède pas les documents de voyage appropriés, et qu'il se trouve donc dans l'impossibilité de voyager, la Compagnie pourra annuler sa Réservation et disposer de son siège, sans aucune responsabilité envers le Passager.

Horaires des vols – retards – annulation

Généralités

La Compagnie s'engage à faire de son mieux pour transporter le Passager et les Bagages avec une diligence raisonnable. Les heures indiquées sur les horaires ou ailleurs ne sont pas garanties et ne font pas partie du présent contrat (C'est la raison pour laquelle nous vous recommandons vivement de nous laisser vos coordonnées téléphoniques au départ et au point de destination afin de vous informer d'éventuelles modifications horaires).

La Compagnie peut, sans préavis, se substituer d'autres Transporteurs, utiliser d'autres avions; elle peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le Billet en cas de nécessité. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. La Compagnie n'assume aucune responsabilité pour les correspondances.

Annulation, réacheminement, retards

Le Transporteur s'efforcera de prendre toutes les mesures nécessaires pour transporter sans retard le Passager et ses Bagages. Dans ce cadre, et dans le but d'éviter l'annulation du 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.

(2) Sauf dispositions contraires de la Convention, et lorsque le Passager dispose d'un Contrat de Transport unique (au sens de ladite Convention) faisant l'objet d'une Réservation :

- si le Transporteur annule un vol,
- s'il l'exécute dans des délais excessifs par rapport à l'horaire programmé,
- s'il fait manquer au Passager un vol en correspondance, ou- si le vol ne s'arrête pas au point d'Arrêt volontaire ou de destination,
- si le Passager se voit refuser l'embarquement en cas de surréservation.

Le Transporteur devra en accord avec le Passager :

(a) Transporter le Passager sur le prochain vol où une place est disponible, sans frais supplémentaire et, le cas échéant, prolonger 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 les propres vols du Transporteur ou ceux d'un autre Transporteur, ou par tout autre moyen de transport convenu en accord avec le Passager. Si le tarif et les frais afférents au nouvel acheminement sont plus bas que la valeur de remboursement du Billet, en tout ou partie, la différence sera restituée au Passager, ou

(c) Rembourser le Billet, Dans les cas visés au paragraphe 2 du présent article et sauf dispositions contraires prévues par la Convention ou le droit communautaire en vigueur, les choix proposés au sous-paragraphe (b) sont les seuls que le Transporteur soit contraint de proposer au Passager.

(3) Compensation pour refus d'embarquement en cas de surréservation. Si, du fait d'une surréservation programmée, le Transporteur n'est pas en mesure d'attribuer une place au Passager, alors que celui-ci possède une Réservation confirmée, un Billet en cours de validité et qu'il s'est présenté à l'enregistrement dans les délais et conditions requis, le Transporteur accordera la compensation prévue par le droit en vigueur.

Les conditions tarifaires

Frais, taxes et redevances.

Tous frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport seront à la charge du Passager. Lors de l'achat de son Billet, le Passager sera avisé de ces frais, taxes ou redevances, qui s'ajoutent aux Tarifs et, dans la plupart des cas, apparaissent séparément sur le Billet. Ces frais, taxes et redevances peuvent être créés ou augmentés après la date de l'achat de Billets s'il y a plus de quatre mois entre le contrat et la prestation de services. Dans un tel cas, le Passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le Passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés.

Frais de surcharge

Les tarifs sont indiqués toutes taxes comprises y compris la surcharge carburant. Les compagnies aériennes sont tributaires des aléas de taxation dont les règles de calcul sont spécifiques à chaque pays. Les taxes et surcharges peuvent être modifiées sans préavis et se répercutent selon le taux du jour applicable (taux applicable au jour de la réservation / modification / annulation).

Tarifs

Généralités

Les Tarifs s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du point d'origine à l'aéroport du point de destination, sauf indications contraires. Ils ne comprennent pas le transport de surface entre aéroports et entre aéroports et terminaux en ville. Le Tarif sera calculé conformément aux Tarifs en vigueur à la date d'achat du Billet, pour un voyage prévu aux dates et pour l'itinéraire indiqués sur ce Billet. Tout changement d'itinéraire ou de date de voyage peut avoir une incidence sur le Tarif applicable. Les Tarifs applicables sont ceux qui sont publiés par le Transporteur ou calculés par celui-ci conformément à la réglementation tarifaire en vigueur pour le ou les vols indiqués sur le Billet du point de départ au point de destination, pour une classe de transport donnée, à la date d'achat du Billet. Dispositions contraires figurant dans le Contrat de Transport ou dans tout autre document contractuel, les Tarifs s'appliquent exclusivement au voyage prévu à ce Contrat ou à ce document.

Les tarifs promotionnels sont sujets à des conditions particulières qui peuvent imposer des restrictions d'utilisations, un supplément tarifaire ou interdire un changement de réservation et peuvent interdire ou limiter le montant d'un remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du passager. Les prix sont publiés toutes taxes comprises, à l'exception de certaines taxes d'aéroport perçues localement.

Tarifs proposés par la Compagnie (sous réserve de leur disponibilité et applicabilité au moment de la réservation).

TARIF SUPER

Totalement flexibles et toujours disponibles à la réservation.

Modifiables et remboursables sans frais.

Une franchise bagage de 23kg en soute est incluse dans le tarif.

TARIF FLEX

Modifiables sans frais (mais avec un éventuel réajustement tarifaire si la classe de réservation n'est plus disponible) et remboursables avec des frais de 50€.

Une franchise bagage de 23kg en soute est incluse dans le tarif.

En cas de non présentation avant l'heure limite d'enregistrement (no-show) les billets aller et retour sont perdus.

TARIFS COOL

Modifiables avec des frais de 50€ par sens (et avec un éventuel réajustement tarifaire si la classe de réservation n'est plus disponible) et non remboursables.

Une franchise bagage de 23kg en soute est incluse dans le tarif.

En cas de non présentation avant l'heure limite d'enregistrement (no-show) les billets aller et retour sont perdus.

TARIFS BEST

Modifiables avec des frais de 50€ par sens (et avec un éventuel réajustement tarifaire si la classe de réservation n'est plus disponible) et non remboursables.

Ces tarifs n'incluent pas de franchise bagage en soute.

En cas de non présentation avant l'heure limite d'enregistrement (no-show) les billets aller et retour sont perdus.

Sièges, prestations à bord

Sur nos vols, la Compagnie n'attribue pas de siège et ne permet pas le choix de son siège à celui-ci. En cas de vol en partage de code, des sièges peuvent être attribués par le transporteur qui effectue le vol. Cette information vous sera communiquée lors de la réservation. Sur nos vols, seules des boissons chaudes ou froides peuvent être servies à bord. Ces boissons peuvent varier d'une escale à l'autre selon les disponibilités et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement ou réclamation. En cas de vols en partage de code, des repas peuvent être servis par le transporteur qui effectue le vol. Cette information vous sera communiquée lors de la réservation.

Conditions de voyage cas particuliers

Assistance particulière

L'acceptation au transport d'enfants non accompagnés, de passager à mobilité réduite, de femmes enceintes, de personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière est soumise à l'accord préalable du transporteur. Le transporteur se réserve le droit d'annuler la réservation du passager sans avoir à rembourser le prix du billet. Le passager sera en refus d'embarquement à ses frais.

Femmes enceintes

Sauf contre-indication médicale, les femmes enceintes peuvent voyager en avion jusqu'au septième mois de grossesse. - A compter du premier jour du huitième mois, en fournissant un certificat médical de bonne santé sans contre-indication au voyage, établi par le médecin traitant à moins de 4 jours de la date du voyage et précisant dans quel mois de grossesse se situe la cliente au moment du vol. La procédure est la même pour le vol retour dans le cas d'un séjour de plus de 15 jours. - Elles ne peuvent pas voyager sur nos lignes durant leur dernier mois de grossesse. Elles ne sont pas autorisées à voyager en issue de secours.

Enfants de moins de 2 ans

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège et voyagent obligatoirement sur les genoux d'un adulte autonome, valide et responsable de plus de 18 ans. Un adulte ne peut accompagner plus d'un enfant de moins de 2 ans. Pour des raisons de sécurité en cas de turbulences, à l'atterrissage et au décollage, le bébé devra être attaché avec une ceinture bébé (fournie par l'équipage) à l'un de ses parents et être maintenu sur les genoux de celui-ci. La Compagnie ne propose ni boisson, ni nécessaire d'hygiène pour le bébé. Les réservations pour enfant de moins de deux ans ne sont pas autorisées sur le site www.airantilles.com ou www.airguyane.com car elles sont soumises à un quota et doivent faire l'objet d'une acceptation spécifique de la part de la Compagnie.

Enfants non accompagnés UM

Les UM sont acceptés à bord de 5 ans à 12 ans révolus. Le nombre d'UM à bord est limité sur chaque vol et doit faire l'objet d'une acceptation préalable et spécifique de la Compagnie. Lors de la réservation, il est obligatoire de communiquer le nom et le contact de l'accompagnant au départ et à l'arrivée du vol. Si l'accompagnant à l'arrivée ne se présente pas ou s'il n'est pas joignable, l'enfant sera alors renvoyé sur le prochain vol pour rejoindre son point d'origine. Les réservations pour un enfant voyageant seul ne sont pas autorisées sur le site www.airantilles.com car elles sont soumises à un quota et doivent faire l'objet d'une acceptation spécifique de la part de la Compagnie.

Personnes handicapées et à mobilité réduite

On entend par PHMR toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuelle ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers. (Art 2 du règlement européen 1107/2006 du 5 juillet 2006) Les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent contacter le Transporteur avant toute réservation et obtenir une acceptation préalable du transporteur à défaut elles peuvent se voir refuser l'embarquement. Un accompagnant peut s'avérer indispensable lorsque la personne n'est pas autonome. On entend par "Accompagnant" toute personne accompagnant le PHMR lors de son

transport. Cette personne doit être une personne adulte, civilement responsable, n'ayant pas la charge d'un enfant de moins de 12 ans pendant le voyage prévu, et capable de subvenir aux besoins du PHMR dont elle a la charge et de procéder- le cas échéant - à son évacuation, lorsque le PHMR n'est pas autonome.

Personnes présentant des troubles particuliers

Les personnes (adultes ou enfants) présentant des troubles du comportement doivent être impérativement accompagnées. Son transport ne pourra s'effectuer que sous réserve de l'accord du Transporteur. A cet effet, le PHMR doit fournir un certificat médical attestant qu'il ne représente aucun danger pour la sécurité du vol, de lui-même, des autres passagers et de l'équipage. Dans certains cas, une demande d'admission à bord doit être présentée à la Compagnie au plus tard quarante-huit heures (48h) avant l'heure de départ publiée du vol considéré. En tout état de cause, l'appréciation d'embarquer ou non, le passager (accompagné ou non) reste à l'initiative du commandant de bord le jour du départ. Un accompagnant peut s'avérer indispensable lorsque la personne n'est pas autonome. On entend par "Accompagnant" toute personne accompagnant les personnes présentant des troubles particuliers lors de son transport. Cette personne doit être une personne adulte, civilement responsable, n'ayant pas la charge d'un enfant de moins de 12 ans pendant le voyage prévu, et capable de subvenir aux besoins de la personne dont elle a la charge et de procéder- le cas échéant - à son évacuation, lorsque la personne n'est pas autonome.

Les Bagages

Les Bagages enregistrés seront remis au porteur du Bulletin de bagages. En cas de Dommage causé aux bagages au cours d'un Transport aérien international toute réclamation doit être faite par écrit au Transporteur immédiatement après la découverte du Dommage ou, au plus tard, dans un délai de sept jours à dater de leur réception; en cas de retard, la réclamation doit être faite dans un délai de vingt et un jours à dater de la livraison des bagages.

Franchise de bagages

Les tarifs COOL, FLEX et SUPER donnent droit, sans avoir à acquitter de supplément, au transport en "franchise" d'un Bagage de 23kg. Cette franchise est indiquée sur le billet. La franchise cabine est fixée à 5 kg. Les dimensions du bagage cabine doit respecter la taille de 115 cm (hauteur+ largeur + profondeur). Le Passager pourra voyager avec des Bagages Enregistrés dépassant la Franchise de Bagages, sous réserve du paiement d'un supplément tarifaire. Les conditions relatives à ce supplément tarifaire sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de la Compagnie. En tout état de cause, les Bagages Enregistrés ne pourront excéder un poids maximal par Passager. Les informations relatives à ce poids maximal sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de la Compagnie. Le Passager peut obtenir toutes informations utiles concernant cette Franchise de Bagages auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de la compagnie.

Excédents de bagages

Les Bagages enregistrés acceptés en soute ne doivent pas dépasser certaines limites de poids et dimensions, donnant lieu, au-delà d'une certaine franchise, à 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 et sur le site internet de la Compagnie.

Déclaration Spéciale d'Intérêt

Pour tout Bagage enregistré dont la valeur est supérieure aux limites de responsabilité en cas de destruction, perte, détérioration ou retard, telles que définies par la Convention, le Passager pourra soit assurer personnellement l'ensemble de ses Bagages avant le voyage, soit effectuer, au moment de la remise des Bagages au Transporteur, une Déclaration Spéciale d'Intérêt limitée à un certain montant. Dans ce dernier cas, une somme supplémentaire communiquée sur demande, devra être acquittée par le Passager. L'indemnisation s'effectuera selon les dispositions de l'article XV. Le Transporteur se réserve le droit de vérifier l'adéquation de la valeur déclarée avec la valeur du Bagage et de son contenu. Le Transporteur peut refuser toute Déclaration Spéciale d'Intérêt si le Passager ne respecte pas l'heure limite fixée par le Transporteur pour effectuer une telle déclaration. Le Transporteur dispose en outre de la faculté de plafonner à un montant maximum le niveau des déclarations susceptibles d'être souscrites.

Animaux

Il est de votre responsabilité de vous informer des conditions phytosanitaires d'acceptation des pays de destination et/ou de transit. - L'animal doit être âgé de plus de 4 mois. - Le tatouage pour les carnivores domestiques est obligatoire sur toutes les destinations (ou identification par puce électronique, selon l'arrêté du 02/07/01 avec mise en application au 03/12/01). - Tous les vaccins doivent être à jour et effectifs, la vaccination contre la rage est obligatoire au départ et à destination de toutes nos escales exceptées la Martinique, La Guadeloupe et L'île de la Réunion (arrêté du 14 janvier 2008-JO) - Le carnet de santé doit être à jour et présenté à l'enregistrement. - Le client doit présenter un certificat de bonne santé, établi par les services vétérinaires et datant de moins de 5 jours à la date du voyage. Ce certificat devra également être établi par les services vétérinaires de la destination si le séjour du client excède 15 jours. - Le transport peut s'effectuer en cabine si le poids de l'animal plus son contenant n'excède pas 5 kg. Le contenant doit être homologué pour le transport aérien. L'animal devra être maintenu dans son contenant durant la globalité du vol, et restera sous la responsabilité exclusive du passager. Le transport est gratuit s'il est inclus dans la franchise cabine du client. Dans le cas contraire l'animal doit voyager en soute. - Le transport s'effectue en soute si le poids de l'animal et de son contenant n'excède pas un certain poids (Cf. Franchise Bagages) .L'animal et son contenant font alors partie intégrante de la franchise bagage du passager et sont soumis aux mêmes règles qu'un bagage. - Au-delà de ce poids, le transport devra s'effectuer par le fret. - Le Passager peut obtenir toutes informations utiles concernant cette Franchise de Bagages auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de la Compagnie. - Les chiens de première et deuxième catégories, comme définis par la loi Française du 06 janvier 1999, et des articles 1 et 2 du 21 avril 1999 parus au journal officiel le 30 avril 1999, ne sont pas autorisés à voyager sur nos vols.

Droit de refuser le transport

La Compagnie peut décider de refuser d'assurer votre transport ou celui de vos Bagages si l'une ou plusieurs des conditions suivantes se présentent ou sont à notre avis raisonnablement susceptibles de se présenter. Cette mesure est nécessaire pour observer la législation en vigueur, si les règlements ou les instructions d'un état, le pays de départ, de destination, de transit ou de survol le demandent, L'état physique ou mental du Passager, présente un danger voire un risque pour le Passage lui-même ou pour les autres Passagers, l'équipage ou les biens, Le Passager est ivre ou sous l'influence de l'alcool ou de drogues, Passager n'a pas respecté les instructions de la Compagnie, ou a refusé que ses Bagages ou lui-même soient soumis à des vérifications de sécurité, ou le Passager n'a pas réglé le prix (y compris suppléments, taxes, droits ou frais y afférents) de son voyage, Ou Le Passager n'a pas ses documents

de voyage, ou il n'apparaît pas qu'il n'est pas en possession de documents de voyage valides, ou le Passager tente de pénétrer dans un pays pour lequel vos documents de voyage ne sont pas valables. Le Passager n'a pas présenté de Billet valable. Ou Le Passager a présenté un Billet acquis de façon frauduleuse. L'acceptation au transport d'enfants non accompagnés, de Passagers à Mobilité Réduite, de femmes enceintes et de personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière est soumise à notre accord préalable. La Compagnie se réserve le droit d'annuler la Réservation du Passager sans avoir à rembourser le prix du Billet. Le Passager sera en refus d'embarquement à ses frais. Si le passager a des antécédents médicaux, il lui est recommandé de consulter un médecin avant d'embarquer sur un vol, et de prendre toutes les précautions nécessaires.

Formalités administratives

Le Passager est tenu de se conformer aux prescriptions gouvernementales en matière de voyage, de présenter tous documents de sortie, d'entrée ou autres qui sont exigés et d'arriver à l'aéroport à l'heure fixée par le Transporteur ou, si aucune heure n'a été fixée, assez tôt avant le départ pour permettre l'accomplissement des formalités de départ. Il est de la responsabilité du Passager de vérifier les formalités d'entrée et de séjour auprès de l'ambassade et du consulat de votre/vos pays de destination ou de correspondance.

Les articles interdits / substances dangereuses

Pour la sécurité des Passagers, certains articles sont strictement interdits à bord. Le cas échéant, ils seront confisqués lors du contrôle de votre Bagage.

- Les armes blanches et tout objet coupant, contondant, métallique ou non métallique pouvant être utilisé comme arme (exemples : ciseaux à ongles, lame de rasoir...).
- Les armes à feu.
- Les cartouches et munitions pour armes de chasse ou de sport.
- Les parfums et aérosols.
- Les combustibles des briquets.
- Les batteries avec électrolyte.
- Les feux d'artifices, pétards, feux de Bengale, fusées de détresse, pistolets factices, allume-feux, gaz lacrymogènes.
- Les réchauds de camping, bouteilles de gaz, bouteilles de plongée.
- La peinture, le vernis, la laque.
- Les matières toxiques, infectieuses et matériaux radioactifs.
- Les produits chimiques, engrais, désherbants, pesticides, insecticides.

- Les décapants, eau de Javel, chlore, lessive.
- Les liquides inflammables type carburant, diluant, solvant, acétone.
- Les thermomètres à mercure et baromètres.
- Les produits d'origine animale : le transport aérien (cabine, soute ou fret) de viande d'animaux sauvages sous toutes ses formes est strictement interdit à destination de l'Union européenne. Les passagers enfreignant cette interdiction s'exposent à des sanctions pénales.

Des mesures gouvernementales ou des états peuvent modifier cette liste à tout moment. La Compagnie informera le Passager dès qu'elle en aura connaissance. La Compagnie n'est pas responsable de ces modifications qui auraient lieu.

Responsabilité du Transporteur aérien à l'égard des passagers et leurs bagages

Les règles décrites ci-dessous reposent sur la convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans la Communauté par le règlement CE n° 2027/97 tel que modifié par le règlement CE n° 889/2002 et par la législation nationale des Etats membres. Indemnisation en cas de décès ou de blessure. Aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité, en cas de blessure ou de décès d'un Passager. Pour tout dommage à concurrence de 113DTS (approximativement 120Euros), le transporteur aérien ne peut contester les demandes d'indemnisation. Au-delà de ce montant, le transporteur aérien peut se défendre contre une plainte en apportant la preuve qu'il n'a pas été négligent ou fautif d'une autre manière. Versement d'avances en cas de décès ou de blessure d'un passager, le transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de quinze jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 16 000 DTS (approximativement 17Euros). Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en fonction de la responsabilité du transporteur aérien communautaire; elle n'est pas remboursable, sauf dans les cas visés à l'article 20 de la convention de Montréal, ou lorsque la personne à laquelle l'avance a été versée n'avait pas droit à indemnisation. Responsabilité respective du transporteur avec lequel un contrat a été conclu et du transporteur effectif. Si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas le même que celui avec lequel un contrat a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou à l'autre. Si le nom ou le code d'un transporteur aérien figure sur le billet, ce transporteur est celui avec lequel un contrat a été conclu.

Retard des passagers

Le Transporteur ne sera pas responsable du Dommage résultant du retard s'il prouve que lui, ses préposés ou ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le Dommage ou qu'il lui était impossible de prendre de telles mesures. Le Transporteur n'est pas responsable du Dommage résultant du retard, si ce retard est imputable au Passager ou s'il y a contribué, c'est à dire si le Dommage résulte en tout ou partie, de la négligence, d'un acte ou d'une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits. En cas de retard des Passagers, le Transporteur aérien est responsable des Dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des passagers est limitée à 4 694 DTS

Bagages

La responsabilité du Transporteur sera limitée aux dommages causés aux bagages enregistrés conformément aux conventions internationales et à la législation applicable. Si le poids total des bagages n'est pas mentionné sur le Bulletin de bagage, le poids total des Bagages enregistrés sera présumé ne pas dépasser le nombre de kilogrammes maximum autorisé. Le Transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les Dommages aux Bagages à mains, à moins que de tels Dommages ne résultent de la faute du Transporteur. Au cas où une faute du Passager aurait contribué au Dommage, la responsabilité du Transporteur sera évaluée sur la base de la législation applicable. Le Transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les Dommages causés du fait du non-respect par le Passager aux dispositions légales ou réglementaires applicables ou aux instructions du Transporteur. Le Transporteur ne sera pas responsable pour les blessures des Passagers ou les Dommages causés à leurs Bagages lorsqu'ils auront été causés par des objets contenus dans ces Bagages. Tout Passager dont un objet personnel blesserait une autre personne ou causerait un Dommage à un bien de cette personne ou du Transporteur sera responsable et tenu à indemnisation, y compris pour toute perte et frais qui seraient subis par le Transporteur de ce fait. Le Transporteur ne sera pas responsable en cas de Dommage pour vol ou livraison en retard ou perte d'objets fragiles ou périssables, de devises, de bijoux, de métaux précieux, d'argenterie, d'objets précieux, de titres, de passeports ou d'autres documents d'identité contenus dans les bagages, qu'ils soient enregistrés ou en bagage à main. Destruction, perte ou détérioration des bagages : Le Transporteur aérien est responsable en cas de destruction, perte ou détérioration des bagages, à concurrence de 1113DTS (Approximativement 1Euro). Dans le cas de bagages enregistrés, il est responsable même s'il n'y a pas faute de sa part, sauf si les bagages étaient défectueux. Dans le cas de bagages non enregistrés, le Transporteur n'est responsable que s'il y a faute de sa part. Limite de responsabilité plus élevée pour les bagages : Un passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l'enregistrement et en acquittant une redevance supplémentaire. Retard des bagages : En cas de retard des bagages, le Transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des bagages est limitée à 1113 DTS

Délais de protestation et d'action en responsabilité

Notification des protestations pour les Bagages (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. Toute déclaration effectuée ultérieurement pourra ne pas être prise en compte. De même, tout objet constaté manquant dans les Bagages doit impérativement être signalé au Transporteur dans les plus brefs délais. Toute déclaration tardive pourra ne pas être prise en considération. (2) 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. (3) 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. (4) 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/ Délai de recours Toute action en responsabilité doit être intentée, sous peine de déchéance, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef devait arriver ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai sera déterminé par la loi du Tribunal saisi. c) Toutes réclamations ou actions mentionnées aux paragraphes a) et b) ci-dessus doivent être faites par écrit, dans les délais indiqués.

Informations Légales

COMPAGNIE AERIENNE INTER REGIONALE EXPRESS – siège social AEROPORT DE ROCHAMBEAU 97351 MATOURY (Guyane) RCS – B 441 160 355 APE – 5110Z Société Anonyme au Capital de 3.217.364,60 €

Adresse pour toute correspondance

COMPAGNIE AERIENNE INTER REGIONALE EXPRESS – AIR ANTILLES 17 lot Agat – Immeuble Technopolis – ZI JARRY – 97122 BAIE MAHAULT (GUADELOUPE) TELEPHONE 0890 648 648 – SITE INTERNET www.airantilles.com

COMPAGNIE AERIENNE INTER REGIONALE EXPRESS – AIR GUYANE – Aéroport Félix Eboué – 97351 MATOURY (Guyane) – SITE INTERNET www.airguyane.com

La Compagnie ne peut être tenue responsable de l'exactitude des informations données par ses partenaires.