

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE TRANSPORT AIR ANTILLES**

Mise à jour : Mars 2024

## **ARTICLE I - DÉFINITIONS**

### **ARTICLE II - GÉNÉRALITÉS**

1. Domaine d'application
2. Affrètement et Vols en partage de codes
3. Droit de rétractation
4. Données personnelles
5. Liste d'opposition au démarchage téléphonique
6. Modifications et suppressions
7. Prédominance de la loi
8. Primauté de la version française
9. Droit applicable

### **ARTICLE III – BILLETS**

1. Dispositions générales
2. Durée de validité
3. Ordre d'utilisation des Coupons de Vol
4. Modifications à la demande du Passager
5. Force Majeure
6. Identification du Transporteur

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

1. Tarifs
2. Frais, taxes et redevances
3. Frais de Services
4. Monnaie de paiement
5. Prix manifestement erroné – erreur de Tarif

### **ARTICLE V - RÉSERVATIONS**

1. Exigences liées à la Réservation
2. Attribution des sièges
3. Prestations à bord
4. Type d'avion

### **ARTICLE VI – PAIEMENT**

1. Moyens de paiement
2. Paiement à distance (Internet et téléphone) par Carte Bancaire
3. Paiement en plusieurs fois (jusqu'à 4 fois) dans certaines agences
4. Paiement en plusieurs fois (3 ou 4 fois) sur le site internet d'Air Antilles
5. Contestation du paiement après émission

### **ARTICLE VII - ENREGISTREMENT/EMBARQUEMENT**

1. Heures Limites d'Enregistrement
2. Embarquement

### 3. Passager No Show

#### ARTICLE VIII - REFUS ET LIMITATION AU TRANSPORT

1. Droit de refuser le transport et d'interdire les transports futurs
2. Assistance particulière

#### ARTICLE IX - BAGAGES

1. Obligations du Passager
2. Objets non admis
3. Droit de refuser le transport
4. Droit d'inspection
5. Bagages enregistrés
6. Bagages cabine
7. Animaux de Compagnie

#### ARTICLE X - HORAIRES, RETARDS, ANNULATIONS DE VOLS

1. Horaires
2. Annulation, réacheminement, retards
3. Surréservation et déclassement

#### ARTICLE XI - REMBOURSEMENTS

1. Généralités
2. Droit de refuser le remboursement
3. Monnaie de remboursement

#### ARTICLE XII - COMPORTEMENT A BORD

#### ARTICLE XIII - FORMALITES ADMINISTRATIVES

1. Généralités
2. Documents de voyage
3. Refus d'entrée
4. Contrôles

#### ARTICLE XIV - RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES

1. Généralités
2. Responsabilités en cas de Dommages corporels
3. Responsabilité en cas de retard
4. Responsabilité relative aux Bagages
5. Dispositions pour les prestations annexes
6. Transporteurs successifs

#### ARTICLE XV - DÉLAIS DE PROTESTATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITÉ

1. Principes Généraux
2. Procédures

## ARTICLE I - DÉFINITIONS

Sauf exception dans le texte, les termes suivants lorsqu'ils sont utilisés avec une majuscule sont employés avec le sens indiqué ci-après :

**Affrètement** désigne l'opération par laquelle l'entité ayant conclu un Contrat de Transport avec le Passager confie à un Transporteur la charge d'effectuer la totalité ou une partie du Transport Aérien.

**Agent Accrédité** désigne une personne physique ou morale qu'Air Antilles a désignée pour la représenter dans la vente de titres de Transport Aérien sur ses services ou ceux d'un autre Transporteur, si cet Agent Accrédité y est autorisé.

**Air Antilles**, SEML de droit Français au capital social de 2 000 000 euros, dont le siège social est sis rue de la mairie, Hôtel de la collectivité, 97 150 SAINT MARTIN, représenté par Jérôme Arnaud, et immatriculée sous le numéro 980 919 757 au RCS de Basse Terre.

**Animaux de Compagnie** désigne l'animal de compagnie accompagnant, en cabine ou en soute, le Passager qui en est le propriétaire, ou qui en assume la responsabilité pour le compte du propriétaire au cours du voyage.

**Avion** (Appareil) désigne l'appareil de navigation aérienne affecté au transport des Passagers

**Ayant-droit** désigne le Passager ou toute personne pouvant prétendre à réparation au titre dudit Passager, conformément au droit applicable et aux présentes Conditions Générales de Vente et de Transport.

**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** : les Bagages dont le Transporteur a accepté la garde et pour lesquels une Fiche d'identification a été délivrée.

Les **Bagages cabine** : tout Bagage, autre que les Bagages enregistrés. Le Bagage cabine demeure sous la garde du Passager.

**Bébé** désigne tout enfant n'ayant pas atteint son deuxième anniversaire à la date de son voyage.

**Billet** désigne un document en cours de validité établissant un droit au transport au bénéfice du Passager, délivré ou autorisé par Air Antilles ou l'Agent Accrédité. Ce Billet matérialise le Contrat de Transport et, à ce titre, il inclut les Coupons de Vol, les Coupons Passager, les avis aux Passagers et fait référence aux présentes Conditions Générales de Vente et de Transport.

**Billet électronique** désigne le Billet stocké dans le système de réservation du Transporteur. Le Mémo-Voyage émis par le Transporteur ou en son nom, atteste de l'existence de ce Billet électronique.

**Code de Désignation** 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 accolé au numéro de vol. Le code désignant Air Antilles est « 4I ».

**Conditions Générales de Vente et de Transport** désigne les présentes conditions générales de vente et de transport.

**Contrat de Transport** désigne les déclarations et stipulations figurant sur le Billet ou le Mémo-Voyage, identifiées comme telles et incorporant les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport et les avis aux Passagers.

**Convention** désigne, selon les cas :

(a) la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 octobre 1929.

(b) le Protocole de La Haye du 28 septembre 1955, modifiant la Convention de Varsovie.

(c) la Convention complémentaire de Guadalajara, du 18 septembre 1961.

(d) les Protocoles de Montréal n° 1, 2 et 4 (1975), modifiant la Convention de Varsovie.

(e) la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

**Coupon de Vol** désigne la partie du coupon indiquant les points précis entre lesquels le Passager doit être transporté.

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

**Déclaration de Valeur ou Déclaration spéciale d'intérêt** désigne la Déclaration effectuée par le Passager au moment de la remise des Bagages enregistrés, spécifiant une valeur supérieure à celle fixée comme limite de responsabilité par la Convention, et moyennant le paiement d'une somme supplémentaire.

**Domage** recouvre le préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle qu'un Passager pourrait subir ou résultant d'un retard, d'une avarie ou d'une perte totale ou partielle, ou tout autre préjudice causé au Passager ou à ses Bagages enregistrés survenant du fait du Transport Aérien ou qui sont en rapport direct avec celui-ci.

**Droit de Tirage Spécial (DTS)** désigne une unité de compte du Fonds Monétaire International (FMI) basée en additionnant les valeurs en dollars américains, basées sur les taux de change du marché, d'un panier de devises principales (le dollar américain, l'euro, le yen japonais, la livre sterling et le renminbi chinois) et dont la valeur est déterminée périodiquement par le FMI ([www.imf.org](http://www.imf.org))

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

**Fiche d'identification** désigne un bulletin émis par le Transporteur afin d'identifier les Bagages enregistrés et comprenant :

**L'Étiquette de Bagages** : la partie apposée sur le Bagage enregistré ;

Le **Bulletin de Bagages** : le talon d'identification délivré par le Transporteur au Passager lors de l'enregistrement des Bagages enregistrés.

**Force Majeure** désigne toutes les événements échappant au contrôle de celui qui l'invoque, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de son obligation.

**Frais de Services** désigne des frais facturés, le cas échéant, au Passager par Air Antilles ou l'Agent Accrédité notamment en contrepartie :

De l'émission du Billet (« Frais d'émission ») ;

De la réémission du Billet (« Frais de réémission ») ;

De la modification du Billet (« Frais de modification ») ;

Du remboursement du Billet (« Frais de remboursement ») ;

De la facturation du Billet (« Frais de facturation »).

**Franchise de Bagages** désigne la quantité maximale de Bagages (en nombre et/ou en poids et/ou en dimension) fixée par le Transporteur avec laquelle chaque Passager peut voyager. Elle peut différer d'un Transporteur à un autre, d'un tronçon de voyage à un autre, et d'une classe de voyages à une autre. La Franchise de Bagages des Bagages enregistrés est mentionnée dans le Mémo Voyage.

**Heure Limite d'Embarquement** désigne la limite horaire, telle qu'indiquée pour chaque vol, avant laquelle le Passager doit se présenter en porte d'embarquement.

**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, y compris pour ses Bagages, et être en possession de sa carte d'embarquement ou d'accès à bord. L'Heure Limite d'Enregistrement ne correspond donc pas à l'heure d'arrivée du Passager à l'aéroport.

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

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

**Mémo-Voyage** désigne un ou plusieurs documents qu'Air Antilles ou l'Agent Accrédité émet à l'attention du Passager lors de l'émission de son Billet et qui comporte(nt) les informations sur l'identité du Passager et sur le vol.

**Mineurs non accompagnés (UM)** : un enfant non accompagné âgé de 4 à 16 ans (inclus) voyageant seul :

**UM** : Mineurs Non Accompagnés de 4 à 11 ans (inclus) pour lesquels l'assistance du Transporteur est obligatoire ;

**UMZZ** : Mineurs Non Accompagnés de 12 à 16 ans (inclus) pour lesquels l'assistance du Transporteur est facultative.

**No show** désigne un Passager qui ne se présente pas à l'enregistrement ou se présentant après l'Heure Limite d'Enregistrement.

**Passager** désigne toute personne transportée ou devant être transportée par avion en possession d'un Billet en cours de validité, à partir du début d'exécution du Contrat de Transport jusqu'à son achèvement, et ce, en dehors des membres de l'équipage.

**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 toute 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.

**Réservation** désigne toute demande de transport effectuée par un Passager et enregistrée par Air Antilles ou l'Agent Accrédité.

**Tarifs** désigne le prix, les frais et les conditions tarifaires fixé conformément au Règlement (CE) No 1008/2008 du Parlement et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté.

**Tarif HT** désigne le Tarif facturé, hors taxes et hors Frais de Services.

**Tarif TTC** désigne le Tarif HT majoré des taxes.

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

**Transporteur** désigne Air Antilles ou tout autre transporteur, dont le Code de Désignation apparaît sur le Billet.

**Transporteur Contractuel** désigne le Transporteur avec lequel le Passager a conclu un Contrat de Transport.

**Transporteur Effectif** désigne le Transporteur réalisant effectivement le vol.

**Vol en partage de codes** (également Code-Share) désigne un vol opéré par un Transporteur pouvant être soit le Transporteur Contractuel, soit le Transporteur Effectif auquel le Transporteur Contractuel a associé son Code de Désignation.

## **ARTICLE II - GÉNÉRALITÉS**

### **1. Domaine d'application**

(a) Sous réserve des dispositions du paragraphe 2 ci-dessous, les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport s'appliquent à tout achat de Billet réalisé auprès d'Air Antilles (non-limitativement : sur son site Internet [www.airantilles.com](http://www.airantilles.com) ) , par téléphone, dans un point de vente physique, auprès d'un Agent Accrédité) et tout vol, ou portion de vol, pour lequel Air Antilles ou son Code de Désignation apparaît dans la case « Transporteur » du Billet ou du Coupon de Vol correspondant.

(b) Les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport s'appliquent également au transport à titre gratuit ou à Tarif réduit, sauf dispositions contraires prévues dans le Contrat de Transport ou dans tout autre document contractuel qui lierait Air Antilles au Passager.

(c) Le Transport Aérien moyennant des Tarifs spéciaux peut également être soumis à des conditions spéciales, lesquelles prévalent sur les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport en cas de contradiction.

(d) Tout transport est soumis aux Conditions Générales de Vente et de Transport en vigueur le jour du départ tel qu'indiqué sur le Billet. Air Antilles peut modifier et/ou actualiser, à sa convenance, les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport.

(e) Les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport sont établies en application du droit français, du droit communautaire, et de toute convention internationale susceptible de s'appliquer.

### **2. Affrètement et Vols en partage de codes**

(a) Certains vols ou services aériens du Transporteur peuvent faire l'objet d'un Affrètement ou d'un accord de "Vols en partage de Codes" avec d'autres Transporteurs. Dans ce cas, un autre Transporteur - dit Transporteur Effectif - que celui désigné sur le Billet peut opérer le Transport Aérien concerné.

(b) Si le Transport Aérien est effectué en vertu d'un contrat d'Affrètement, ces Conditions Générales de Vente et de Transport s'appliquent seulement dans la mesure où elles sont jointes, incorporées ou mentionnées par référence ou autrement, dans le contrat d'Affrètement ou dans le Billet.

(c) En tout état de cause, les conditions générales de vente applicables sont celles du Transporteur Contractuel et les conditions générales de transport sont celles du Transporteur Effectif.

(d) En vertu des dispositions du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005 et des articles R211-15 et suivants du Code du Tourisme), Le Passager sera informé de l'identité du Transporteur Effectif, au moment de la Réservation par Air Antilles ou par l'Agent Accrédité ou au plus tard lors de l'enregistrement.

### **3. Absence de Droit de rétractation**

En application des dispositions des articles L221-2-9° du Code de la consommation, le Passager ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par les articles L221-18 et suivants du Code de la consommation.

### **4. Données personnelles**

Les données personnelles du Passager sont collectées et traitées par Air Antilles conformément à la politique de confidentialité suivante : <https://www.airantilles.com/pratique/mentions-legales/politique-de-confidentialite>

## **5. Liste d'opposition au démarchage téléphonique**

Conformément aux articles L223-1 et suivants du Code de la consommation, le Passager a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

## **6. Modifications et suppressions**

Aucun agent, employé ou représentant d'Air Antilles n'est autorisé à changer, modifier ou supprimer l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et de Transport.

## **7. Prédominance de la loi**

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

## **8. Primauté de la version française**

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport pourront être traduites en plusieurs langues. En cas de contradiction entre la version française de ce texte et toute autre version traduite, la version française prévaudra, à moins qu'il n'en soit disposé autrement par la législation applicable localement.

## **9. Droit applicable**

Tout différend auquel donnerait lieu l'exécution ou l'interprétation des présentes Conditions Générales de Vente et de Transport sera soumis au droit français.

## **ARTICLE III – BILLETS**

### **1. Dispositions générales**

(a) Le Billet atteste, jusqu'à preuve du contraire, de l'existence d'un Contrat de Transport, tant quant à sa validité qu'à son contenu, entre le Transporteur et le Passager dont le nom figure sur le Billet.

(b) La prestation de Transport Aérien n'est fournie qu'au(x) Passagers désignés sur le Billet. Le Transporteur se réserve le droit de procéder à la vérification documentaire de l'identité des Passagers et ce, à tout moment de leur voyage.

(c) Le Passager devra fournir une justification d'identité et ne sera transporté sur un vol que si un Billet électronique en cours de validité a été émis à son nom.

(d) En cas d'erreur faite lors de la Réservation par le Passager sur le nom ou le prénom du Passager ou d'un accompagnateur, des modifications orthographiques pourront être faites par Air Antilles sous conditions et moyennant l'application des Frais de Services. En aucun cas, un changement complet de nom ou de prénom ne pourra être accepté.

(e) Un Billet n'est pas cessible sur les vols transatlantiques, sous réserve de la réglementation applicable en vigueur.

## **2. Durée de validité**

(a) Sauf dispositions contraires mentionnées sur le Billet ou dans les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport, ou sauf en cas de Tarifs affectant la durée de validité d'un Billet, un Billet est valable :

- Un an à compter de la date d'émission originaire du Billet ou,
- Un an à compter de la date d'utilisation du premier Coupon de Vol, si celle-ci intervient dans l'année de la date d'émission du Billet.

(b) Lorsque le Passager, en possession d'un Billet en cours de validité, se trouve empêché de voyager pendant la durée de validité de son Billet, parce qu'au moment où il demande une Réservation sur un vol, le Transporteur n'est pas en mesure de confirmer la Réservation souhaitée par le Passager :

- Soit la validité du Billet sera prorogée,
- Soit le Tarif TTC du Billet donnera lieu à remboursement, dans les conditions prévues à l'article XI ci-après, même dans l'hypothèse où le Billet est non remboursable,
- Soit le Passager acceptera un réajustement tarifaire à due concurrence.

(c) En cas de décès d'un Passager au cours de son voyage, les Billets des personnes accompagnant le défunt pourront être modifiés, soit en écartant la notion de séjour minimum, soit en prorogeant la durée de validité des Billets. Toute modification mentionnée ci-dessus ne pourra être effectuée qu'après réception d'un certificat de décès officiel. La prorogation mentionnée ci-dessus ne débutera qu'au point où le voyage a été interrompu et vaudra pour un transport dans la classe du Tarif TTC payé. Toute prorogation ne pourra excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

## **3. Ordre séquentiel d'utilisation des Coupons de Vol**

(a) Le Tarif TTC, qui est fixé en fonction des données, des dates de vols et du parcours mentionnés sur le Billet, correspond à un point de départ et à un point de destination, via toute Escale Intermédiaire prévue lors de l'achat du Billet, et fait partie intégrante du Contrat de Transport.

(b) Le Tarif TTC appliqué à la date d'émission du Billet n'est valable que pour un Billet utilisé intégralement et dans l'ordre séquentiel des Coupons de Vol, pour le voyage et aux dates indiquées.

(c) Toute utilisation non conforme par le Passager (ex. si le Passager n'utilise pas le premier Coupon de Vol ou n'utilise pas les Coupons dans l'ordre), le Billet pourra être annulé par le Transporteur et le Passager ne pourra être remboursé du prix du Billet non utilisé.

Néanmoins, en cas de non-utilisation de son premier Coupon de Vol, le Passager pourra continuer à bénéficier du vol retour s'il :

- en informe le Transporteur au plus tard le jour du départ du premier tronçon,
- s'acquitte d'une pénalité de cent (100) euros,
- règle le complément du prix que le Passager aurait dû acquitter s'il avait acheté le Billet retour uniquement, au Tarif TTC en vigueur le jour de la demande de modification.

(d) Si le Passager n'utilise pas intégralement ses Coupons de Vol et qu'il interrompt prématurément son voyage, il pourra être amené à payer un montant forfaitaire, afin de pouvoir récupérer ses Bagages enregistrés.

Ce montant sera précisé par le Transporteur sur demande du Passager, et au plus tard lors de la demande du Passager de récupérer ses Bagages enregistrés.

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

(a) Si le Passager souhaite changer tout ou partie de son trajet (Horaires, point de départ ou de destination du voyage, dates, classes de réservations...), il devra, au préalable prendre contact avec Air Antilles ou l'Agent Accrédité lui ayant vendu le Billet.

(b) Toute modification par le Passager sera soumise aux conditions tarifaires affectées au Billet. Le

Passager pourra être amené à payer des Frais de Services et/ou un complément tarifaire correspondant à la différence entre le Tarif TTC initialement payé lors de la Réservation et le Tarif TTC qu'il aurait dû payer pour le trajet effectivement réalisé par le Passager. Si un Tarif inférieur est disponible, la différence tarifaire ne sera pas remboursée.

(c) Certains Billets, vendus à Tarifs spécifiques, sont partiellement ou totalement non-modifiables et/ou non-remboursables. Lors de la Réservation, 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 hypothèses dans lesquelles il aurait à modifier ou annuler son trajet.

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

Lorsque le Passager possède un Billet non-utilisé ou partiellement utilisé et qu'il est dans l'impossibilité de voyager en raison d'un cas de Force Majeure de son fait, Air Antilles pourra lui proposer un avoir nominatif non-cessible et non-remboursable, ou le remboursement du Billet ou un changement de la Réservation, sans obligation de sa part. Le Passager est invité à transmettre sa demande accompagnée d'une copie de toute pièce justificative Air Antilles dans les meilleurs délais.

## **6. 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.

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

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

## **1. Tarifs**

(a) Les Tarifs des Billets s'appliquent uniquement au Transport Aérien de l'aéroport du point d'origine à l'aéroport du point de destination. Sauf indications contraires, ils ne comprennent ni le transport de surface entre aéroports et entre aéroports et terminaux en ville, ni les hébergements en cas de correspondance le jour suivant.

(b) Le Tarif sera calculé conformément aux Tarifs en vigueur à la date de Réservation du Billet, pour un trajet prévu aux dates, et pour l'itinéraire, indiqués sur le Billet.

Tout changement d'itinéraire ou de date peut avoir une incidence sur le Tarif applicable.

(c) Les Tarifs applicables sont ceux qui sont calculés par Air Antilles ou l'Agent Accrédité, conformément à la réglementation tarifaire en vigueur, à la date de Réservation du Billet, pour le(s) vol(s) indiqué(s) sur le Billet, du point de départ au point de destination, pour une classe de transport donnée.

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

(e) Si le Passager bénéficie d'un Tarif réduit ou d'un Tarif spécial, il doit être en mesure, à tout moment, 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 bien le Passager pourra se voir refuser l'embarquement.

(f) Tout frais additionnel pour des services optionnels agréant le vol (et non- compris dans le Tarif sélectionné) sera facturé en supplément.

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

(a) Les frais, taxes ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport seront à la charge du Passager. Lors de la Réservation, ces montants sont donnés à titre indicatif, et ce n'est que lors du paiement et de l'émission de son Billet que le Passager sera avisé du montant définitif des frais, taxes ou redevances, qui s'ajoutent aux Tarifs et, dans la plupart des cas, apparaissent séparément sur le Billet.

(b) Des frais, taxes et redevances peuvent être créés ou augmentés par un gouvernement, par une autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport après la date de Réservation du Billet. Dans ce 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 dans les conditions définies à l'article XI.

(c) En cas de renoncement du Passager à voyager sur un vol pour lequel il dispose d'une Réservation, et si le Billet n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport, le Passager bénéficiera sur sa demande du remboursement de ces taxes, redevances aéroportuaires et autres frais susvisés dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du Passager, conformément à la réglementation applicable (les surcharges carburant et la contribution aux carburants d'aviation durables font partie du tarif des passagers et ne seront remboursées que pour les Billets remboursables).

## **3. Frais de Services**

(a) Des Frais de Services pourront être facturés au Passager par Air Antilles et/ou son Agent Accrédité pour toutes les Réservations faites directement auprès d'Air Antilles via son site internet, sa centrale de réservation ou ses points de vente physiques.

(b) Les Frais de Services varient selon le type de voyage, le Tarif, le canal de distribution du Billet et le type d'opération demandée et s'ajoutent au Tarif TTC. Le Passager est informé avant la finalisation de son achat, du montant de ces Frais de Services.

(c) Les Frais de Services facturés, le cas échéant, par Air Antilles et/ou son Agent Accrédité, ne sont pas remboursables, excepté lorsqu'il s'agit d'une annulation du Billet due à une faute du Transporteur.

## **4. Monnaie de paiement**

Les Tarifs, taxes, frais, redevances et Frais de Services sont annoncés en Euros sur les canaux de distribution d'Air Antilles et sont payables dans la monnaie du pays où le Billet a été acheté, à moins qu'une autre monnaie soit précisée par Air Antilles ou son Agent Accrédité, au plus tard au moment de l'achat du Billet (par exemple, en raison de l'absence de convertibilité de la monnaie locale). Par ailleurs, Air Antilles peut, à sa libre discrétion, accepter les paiements dans une autre monnaie.

## **5. Prix manifestement erroné – erreur de Tarif**

Air Antilles attire l'attention du Passager sur le fait qu'il peut arriver qu'une erreur de Tarif affecte le prix de la Réservation. Conformément à la jurisprudence rendue en la matière, Air Antilles pourra annuler toute Réservation en cas d'erreur d'affichage ou d'erreur technique qui rend le prix de la Réservation manifestement erroné ou dérisoire.

## **ARTICLE V - RÉSERVATIONS**

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

(a) Les Réservations ne seront confirmées qu'à compter de leur validation et enregistrement par Air Antilles ou l'Agent Accrédité dans le système informatique de réservation du Transporteur.

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

### **2. Attribution des sièges**

#### **2.1 Généralités**

(a) Les demandes d'attribution des sièges peuvent s'effectuer en ligne et dès la Réservation du Billet. En fonction des conditions tarifaires applicables au Réservation, le choix des sièges peut être considéré comme un service optionnel et dans ce cas, des frais seront appliqués. Les frais applicables sont disponibles sur le site internet d'Air Antilles, ainsi qu'auprès des Agents Accrédités, et peuvent être modifiés à tout moment.

(b) Le Transporteur se réserve le droit de modifier l'attribution des sièges à tout moment, y compris après l'embarquement, en raison d'impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité ou à la sûreté ou en raison d'un cas de Force Majeure.

#### **2.2 Passagers à forte corpulence**

(a) Pour leur confort et leur sécurité, il est recommandé aux Passagers dont le tour de taille est supérieur à l'assise des sièges de réserver un second siège.

Les dimensions de l'assise des sièges sont disponibles en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.airantilles.com/services/avant-le-vol/passagers-conditions-particulieres>.

(b) L'attribution d'un second siège en cas de Passager à forte corpulence :

- N'est ni une faculté automatique offerte au Passager, ni une obligation du Transporteur ; ainsi, le choix de deux sièges côte-à-côte peut être limité par la disponibilité de sièges et par la configuration de l'avion ;

- Ne permet pas au Passager de bénéficier d'une franchise de Bagage supplémentaire ou autre service supplémentaire lié au second siège.

(c) Lorsque le Transporteur Effectif n'est pas Air Antilles (ex. Vols en partages de codes), il est fortement recommandé au Passager de se renseigner sur la politique commerciale du Transporteur Effectif, seul à même de décider de l'affectation du second siège.

(d) Pour des raisons de sécurité du vol, des autres passagers et du personnel à bord ou de configuration de l'appareil affecté au vol, le Transporteur pourra refuser l'embarquement du Passager en cas d'indisponibilité d'un second siège et si la corpulence du Passager ne lui permet pas de s'asseoir sur un seul siège dans le respect des règles de sécurité et de sûreté du vol.

### **3. Prestations à bord**

(a) Le Passager pourra payer un supplément pour bénéficier de services spécifiques selon la disponibilité sur sa classe de réservation et le Tarif applicable à sa Réservation. Ces services spécifiques sont régis par des conditions particulières disponibles sur le site internet du Transporteur et la souscription par le Passager de ces services emportera automatiquement et sans réserve approbation desdites conditions particulières applicables au service concerné.

(b) Le Transporteur s'efforcera de satisfaire les demandes du Passager concernant les prestations accessoires à bord notamment boissons, repas spéciaux, etc....

(c) La responsabilité du Transporteur ne saurait toutefois être engagée si des impératifs liés à la sécurité et à la sûreté, à l'exploitation du vol ou à des raisons indépendantes du Transporteur ne lui permettent pas de fournir les prestations adaptées, même si celles-ci ont été confirmées à la Réservation.

#### **4. Type d'Appareil**

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

### **ARTICLE VI – PAIEMENT**

#### **1. Moyens de paiement**

Les moyens de paiement acceptés par Air Antilles sont indiqués

ici: <https://www.airantilles.com/pratique/mentions-legales/reservations-moyens-paiement>

#### **2. Paiement à distance (Internet et téléphone) par Carte Bancaire**

(a) Air Antilles se réserve le droit d'effectuer à tout moment des contrôles et vérifications sur les transactions bancaires effectuées à distance.

(b) Les justificatifs demandés devront être transmis au plus vite à l'adresse suivante: [relationclient@airantilles.com](mailto:relationclient@airantilles.com) ou présenté à un point de vente Air Antilles ou au comptoir d'enregistrement le jour du départ.

(c) Le Billet du Passager sera suspendu par Air Antilles jusqu'à l'obtention des justificatifs demandés.

(d) Air Antilles se réserve le droit d'annuler la Réservation et les Billets du Passager et/ou de ne pas remettre les cartes d'embarquement ou d'accès à bord au Passager dans les cas suivants :

- Non-communication des justificatifs demandés ;
- Réception de documents non-conformes ou démontrant un risque d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire ;
- Absence de réponse de l'acheteur du Billet ou l'impossibilité de joindre l'acheteur dans les 48h suivant la Réservation.

#### **3. Paiement en plusieurs fois (jusqu'à 4 fois) dans certaines agences**

Cette solution de paiement, mise en place en partenariat avec le Crédit Agricole Mutuel de Guadeloupe, n'est proposée que dans certaines agences Air Antilles pour des achats compris entre 150 € et 3 000 €.

Service TOP 3 :

Pour pouvoir bénéficier du service TOP 3, l'acheteur du Billet devra être titulaire d'une carte bancaire émise en France (VISA, MASTERCARD) possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie (les cartes à autorisation systématiques de type Electron ou Maestro, les e-cards, les cartes indigo et American express ne sont pas acceptées).

Le client devra fournir tout justificatif demandé par Air Antilles et des frais de dossiers seront facturés au client pour la gestion et le suivi de son dossier.

En cas de paiement en 3 fois :

L'apport (1/3 du Tarif TTC plus les frais de dossiers) est débité lors de l'achat ;

La première mensualité est débitée 30 jours après l'achat ;

La dernière mensualité est débitée 60 jours après l'achat.

En cas de paiement en 4 fois :

L'apport (1/4 du Tarif TTC plus les frais de dossiers) est débité lors de l'achat,

La première mensualité est débitée 30 jours après l'achat ;

La seconde mensualité est débitée 60 jours après l'achat ;

La dernière mensualité est débitée 90 jours après l'achat.

En cas d'annulation, tout remboursement (s'il est possible) se fera selon les conditions tarifaires du Billet conformément aux présentes Conditions Générales de Vente et de Transport.

**4. Paiement en plusieurs fois (3 ou 4 fois) par Carte bancaire sur le site internet d'Air Antilles.**

SystemPay propose sur le site internet d'Air Antilles une solution de financement dénommée 3x 4x SystemPay, qui permet de payer les achats de 100 € à 6 000 €\* en 3 ou 4 fois avec une carte bancaire.

Les conditions de cette solution de paiement se trouvent

sous : <https://www.airantilles.com/conditions-generales-systempay>

**5. Contestation du paiement après émission**

En cas de rejet, défaut ou contestation du paiement d'une partie ou de l'intégralité des sommes dues à Air Antilles et ce, postérieurement à l'émission du Billet, ledit Billet sera automatiquement annulé et le Passager refusé au transport. Air Antilles se réserve le droit d'intenter toute action en justice à l'encontre du Passager ayant acquis frauduleusement son Billet.

**ARTICLE VII - ENREGISTREMENT/EMBARQUEMENT**

**1. Heures Limites d'Enregistrement**

(a) Enregistrement en ligne – Pour certaines destinations, l'enregistrement en ligne est proposé aux Passagers.

Dans ce cas, le Passager pourra s'enregistrer en ligne après la Réservation et jusqu'à 1h avant le départ pour les vols régionaux et jusqu'à 1h30 pour les vols transatlantiques, ce qui lui permet, à l'aéroport, de se rendre directement au poste de contrôle de sécurité, en tenant compte de l'Heure Limite d'Embarquement. Au contrôle de sécurité, le Passager devra présenter sa carte d'embarquement, certaines informations relatives à son identité, ainsi que tous documents nécessaires à son voyage et requis par son pays de départ, de destination et de survol.

Le service d'enregistrement en ligne ne permet d'emporter qu'un Bagage cabine. Si le Passager souhaite emporter des Bagages enregistrés, il devra les déposer au comptoir de dépôt de Bagages

avant l'Heure Limite d'Enregistrement avant de passer les contrôles de sécurité. En tout état de cause, le Passager devra prendre connaissance de la réglementation sur les Bagages enregistrés et Bagages cabine disponible sur le site internet du Transporteur et dans les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport.

L'enregistrement en ligne est possible sur le site d'Air Antilles pour les vols opérés par Air Antilles uniquement. Pour les Vols en partage de codes, l'enregistrement en ligne se fait sur le site du Transporteur Effectif.

Le Transporteur se réserve le droit de cesser l'enregistrement en ligne à tout moment. Dans ce cas, le Passager devra s'enregistrer à l'aéroport conformément à l'article ci-dessous.

(b) Enregistrement à l'aéroport - Les Heures Limites d'Enregistrement sont variables d'un aéroport à l'autre et dans un même aéroport suivant la destination concernée. Le Passager devra impérativement respecter les Heures Limites d'Enregistrement afin de faciliter son trajet et éviter que sa Réservation ne soit annulée.

Air Antilles ou son Agent Accrédité pourra fournir au Passager, sur demande, toutes les informations nécessaires sur l'Heure Limite d'Enregistrement. Si le trajet du Passager comporte des parcours ultérieurs, il lui appartient de se renseigner sur les Heures Limites d'Enregistrement concernant ces parcours.

Le Passager doit arriver au comptoir d'enregistrement du Transporteur suffisamment tôt avant l'Heure Limite d'Enregistrement, afin d'accomplir toutes les formalités nécessaires.

(c) Responsabilité du Transporteur - Si le Passager ne réalise pas ses formalités avant l'Heure Limite d'Enregistrement ou ne dispose pas de tous les documents de voyages nécessaires, et que le Passager se trouve donc dans l'impossibilité de voyager, le Transporteur peut annuler la place prévue dans le Billet qui lui a été réservée et en disposer. La responsabilité du Transporteur ne pourra être recherchée en aucune manière, notamment pour toute perte, Dommage ou dépense, si le Passager n'a pas respecté les termes du présent article.

## **2. Embarquement**

Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement au plus tard à l'Heure Limite d'Embarquement indiquée lors de l'enregistrement ou sur la carte d'embarquement.

Si le Passager ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement avant l'Heure Limite d'Embarquement ou si celui-ci n'est pas en possession de tous les documents requis et n'est pas prêt(e) à voyager, le Transporteur se réserve le droit de refuser de le transporter. La responsabilité du Transporteur ne pourra être recherchée en aucune manière, notamment pour toute perte, Dommage ou dépense, si le Passager n'a pas respecté les termes du présent article.

## **3. Passager No Show**

Si le Passager ne se présente pas à l'enregistrement d'un vol, le Billet sera annulé par le Transporteur. Le Passager No Show ne pourra être remboursé du prix du Billet non utilisé.

Néanmoins, le Passager pourra continuer à bénéficier du vol retour s'il :

- en informe le Transporteur au plus tard le jour du départ du premier tronçon
- règle une pénalité de cent (100) euros.
- paye le complément du prix que le Passager aurait dû acquitter s'il avait acheté le Billet retour uniquement, au Tarif en vigueur le jour de la demande de modification.

## ARTICLE VIII - REFUS ET LIMITATION AU TRANSPORT

### 1. Droit de refuser le transport et d'interdire les transports futurs

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.

(b) Le transport du Passager et/ou celui de son Bagage pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, la salubrité, le confort ou la commodité de lui-même ou des autres Passagers ou de l'équipage notamment si le Passager fait usage de l'intimidation, a un comportement ou utilise un langage abusif et/ou insultant à l'égard des autres Passagers et/ou du personnel au sol et/ou de l'équipage.

(c) L'état physique ou mental du Passager, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, pourrait présenter un danger voire un risque pour lui-même, les autres Passagers, l'équipage ou les biens.

(d) Le Passager a compromis la sécurité, la salubrité, le bon ordre et/ou la discipline lors du vol, de l'enregistrement, de l'embarquement ou du débarquement du vol ou, en cas de vols en correspondance, lors d'un vol précédent et le Transporteur est fondé à croire qu'une telle conduite peut se renouveler.

(e) Le Transporteur a signifié par écrit au Passager qu'il ne pourrait pas le transporter à nouveau.

Dans un tel cas, un remboursement du Billet pourra être accordé.

(f) Le Passager a refusé de se soumettre aux contrôles de sûreté et/ou a refusé de fournir une preuve de son identité.

(g) Le Passager n'est pas en mesure de prouver qu'il est la personne désignée dans la case "nom du Passager" du Billet.

(h) Le Passager (ou la personne qui a payé le Billet) n'a pas acquitté le Tarif en vigueur et/ou tous les frais, taxes ou redevances exigibles.

(i) Le Passager ne semble pas posséder les documents de voyage valides, a cherché à pénétrer dans un territoire lors d'un transit, a détruit ses documents de voyage durant le vol, a refusé que des copies en soient prises et conservées par le Transporteur, ou encore ses documents de voyage sont périmés, incomplets au regard des réglementations en vigueur ou frauduleux (usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents).

(j) Le Billet que présente le Passager :

- A été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme autre que celui d'Air Antilles ou d'un Agent Accrédité, ou ;

- A été répertorié comme document perdu ou volé, ou ;

- A été falsifié ou contrefait, ou ;

- Comporte un Coupon de Vol qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre qu'Air Antilles ou son Agent Accrédité.

(k) Le Passager réclame lors de l'enregistrement ou de l'embarquement, une assistance particulière non demandée au moment de la Réservation du billet et au plus tard 48h avant le vol conformément au Règlement (CE) N° 1107/2006 du Parlement Européen Et Du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

- (l) Le Passager n'a pas observé les instructions et les réglementations concernant la sécurité ou la sûreté.
- (m) Le Passager n'a pas voulu se soumettre aux contrôles et examens de santé requis par Air Antilles, une autorité administrative ou toute autre autorité habilitée à cette fin.
- (n) Le Passager n'a pas respecté l'Heure Limite d'Enregistrement ou l'Heure Limite d'Embarquement.
- (o) Le Passager n'a pas respecté la politique Bagage du Transporteur.
- (p) Le Passager refuse de payer tout réajustement tarifaire ou excédent Bagages dû au Transporteur. Dans les cas prévus ci-dessus, le Transporteur se réserve le droit de ne pas rembourser le Billet concerné.

## **2. Assistance particulière**

### **2.1. Dispositions générales**

- (a) L'acceptation au transport d'enfants non accompagnés (UM et UMZZ), de Passagers à Mobilité Réduite, de femmes enceintes et de personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière est soumise à l'accord préalable du Transporteur.
- (b) Cette demande doit être formulée au Transporteur lors de la Réservation ou au moins 48h avant le départ du vol. Le Transporteur fera alors ses meilleurs efforts pour satisfaire à cette demande. Si ces délais ne sont pas respectés, le Transporteur ne sera aucunement responsable de ne pas pouvoir satisfaire la demande du Passager. Dans une telle situation, le Transporteur est en droit de refuser d'embarquer le Passager conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et de Transport.
- (c) Lorsqu'Air Antilles est le Transporteur Effectif, les conditions particulières applicables à l'assistance sont disponibles sur le site internet du Transporteur en cliquant sur le lien suivant : <https://www.airantilles.com/services/avant-le-vol/passagers-conditions-particulieres>
- (d) Si le Passager présente des antécédents médicaux ou un état de santé particulier, il lui est recommandé de consulter un médecin avant d'embarquer sur un vol, particulièrement sur un vol long-courrier, et de prendre toutes les précautions nécessaires au bon déroulement de son vol. Il lui est notamment recommandé d'informer le Transporteur de son état de santé si celui-ci est susceptible de se dégrader au cours du voyage afin d'obtenir un avis du médecin du Transporteur. Le Passager doit se conformer aux recommandations de l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), de l'OACI et d'IATA disponibles sur le site internet du Transporteur.

### **2.2 Passagers à Mobilité Réduite**

- (a) L'acceptation au transport de Passagers à Mobilité Réduite est soumise à l'accord préalable du Transporteur et peut être refusée dans les cas prévus dans le Règlement (CE) n°1107/2006 précité.
- (b) Les Passagers à Mobilité Réduite ayant leur propre fauteuil roulant pourront les transporter gratuitement en soute. Le fauteuil roulant est assimilé à un bagage enregistré et il est recommandé au Passager concerné d'effectuer une Déclaration Spéciale d'Intérêt lors de son enregistrement. Le Passager doit informer le Transporteur de sa situation dès la Réservation ou au plus tard quarante-huit (48) heures avant le départ et fournir les informations sur le type de fauteuil et de batterie utilisés en raison de contraintes opérationnelles (ex. : nombre de fauteuils roulants limité par vol). Parmi les fauteuils motorisés, seuls ceux à batterie sèche peuvent être transportés à bord des appareils du Transporteur ainsi que les fauteuils à batterie hydraulique sous certaines conditions disponibles auprès d'Air Antilles et de ses Agents Accrédités.
- (b) Le Transporteur peut exiger la présence d'un accompagnateur pour la sécurité des Passagers à Mobilité Réduite. Le rôle de l'accompagnateur est de les assister lors de situations d'urgence et particulièrement lors d'une évacuation d'urgence.

La présence d'un accompagnateur est obligatoire dans les situations suivantes :

- Les Passagers souffrant d'un handicap intellectuel sévère ne leur permettant pas de comprendre et d'appliquer les règles de sécurité.
- Les Passagers à la fois aveugles et sourds ne pouvant communiquer avec les personnels navigants.
- Les Passagers atteints d'un handicap moteur les empêchant de pouvoir participer physiquement à leur propre évacuation. Les Passagers paraplégiques, paralysés ou sans membre supérieur peuvent voyager sans accompagnateur.

L'accompagnateur doit être majeur et autonome. Il ne doit s'occuper que d'un (1) seul Passager à Mobilité Réduite.

### **2.3. Femme enceinte**

- (a) Les femmes enceintes peuvent voyager sans restriction ou formalité supplémentaire jusqu'au sixième (6ème) mois de grossesse.
- (b) Les femmes enceintes devront entre six (6) et huit (8) mois de grossesse, lors de l'enregistrement, fournir un certificat médical attestant que le Transport Aérien ne fait l'objet d'aucune contre-indication. Ledit certificat médical devra avoir été émis dans les sept (7) jours précédant le voyage. A défaut, la femme enceinte sera refusée à l'embarquement par le Transporteur.
- (c) Les femmes enceintes, à partir du 8ème mois de grossesse, ne seront pas admises à bord pour des raisons tenant à leur propre sécurité et à celle du vol.
- (d) En cas de doute sur la durée de la grossesse, le Transporteur pourra faire appel au médecin présent sur l'aéroport.

### **2.4. Bébé**

- (a) Un Bébé doit nécessairement être accompagné par un Passager autonome de plus de 18 ans. Un adulte ne peut pas accompagner plus d'un (1) seul Bébé. Sous réserve de disponibilité de ceinture de sécurité adaptée, le Bébé doit voyager sur les genoux de l'adulte l'accompagnant.
- (b) Pour être autorisé à voyager à bord d'un avion un Bébé doit être titulaire d'une pièce d'identité en cours de validité.
- (c) Un Bébé ne pourra voyager à bord d'un avion du Transporteur avant d'avoir atteint l'âge d'une (1) semaine.
- (d) Afin de voyager avec un Bébé il est nécessaire d'effectuer une demande préalable auprès du Transporteur, le nombre de Bébés acceptés à bord étant limité pour des raisons de sécurité.
- (e) Des emplacements spécifiques sont prévus pour les Bébés à bord des avions. Le Transporteur se réserve le droit de déplacer tout Passager accompagnant un Bébé afin de respecter ces emplacements.

### **2.5. Mineurs non accompagnés (UM et UMZZ)**

- (a) Les UM et UMZZ doivent impérativement être en possession de leurs documents d'identité et d'un titre de transport. L'UM ou l'UMZZ est alors assisté par le personnel du Transporteur, qui le prend en charge et l'accompagne lors de l'embarquement, pendant le vol et à la sortie de l'avion. Ce service est payant et doit faire l'objet d'une réservation.
- (b) Le nombre d'UM et UMZZ admissibles lors d'un Transport Aérien est limité pour des raisons de sécurité. Ainsi le Transporteur se réserve le droit de refuser une Réservation faite pour un UM ou un UMZZ.
- (c) Lorsqu'Air Antilles est le Transporteur Effectif, les conditions de voyage des UM et des UMZZ sont précisées à l'adresse suivante :

<https://www.airantilles.com/services/avant-le-vol/enfants-bebes>

## ARTICLE IX - BAGAGES

### 1. Obligations du Passager

(a) Le Passager déclare avoir préparé lui-même et avoir la pleine connaissance du contenu de chacun de ses Bagages.

(b) Le Passager s'engage à ne pas laisser ses Bagages sans surveillance à compter du moment où il les a préparés et à ne pas accepter de transporter des objets appartenant à un autre Passager ou tout autre personne.

(c) Le Passager s'engage à ne pas voyager avec des Bagages confiés par un tiers.

(d) Il est conseillé au Passager d'éviter d'inclure dans ses Bagages des matières périssables ou fragiles. Si, toutefois, le Passager inclut de telles matières ou de tels objets dans ses Bagages, il lui est recommandé de s'assurer notamment que ceux-ci sont correctement et solidement emballés et protégés dans des conteneurs adaptés afin de ne pas endommager les Bagages des autres Passagers ou l'aéronef du Transporteur. Le Transporteur ne sera pas responsable en cas d'avarie ou dommage causé à ou par ces matières ou objets.

### 2. Objets non admis

(a) Le Passager ne doit pas inclure dans ses Bagages :

- Des objets susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans les Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) et dans la réglementation du Transporteur, telle qu'elle est applicable (des informations supplémentaires sont disponibles sur demande auprès des services du Transporteur); il s'agit notamment des explosifs, gaz sous pression, substances oxydantes, radioactives ou magnétisées, substances inflammables, substances toxiques ou corrosives, substances liquides de toute sorte (à l'exception des liquides emportés dans les Bagages cabine et destinés à l'usage personnel du Passager au cours de son voyage sous réserve du respect de la réglementation en vigueur) ;
- Des objets dont le transport est interdit par le droit en vigueur dans tout Etat de départ, de destination, de survol ou de transit programmé ;
- Des objets dont le Transporteur estime raisonnablement que leur poids, leur dimension, leur odeur incommodante, leur configuration ou leur nature, fragile ou périssable, les rendent impropres au transport, compte tenu, entre autres, du type d'Avion utilisé. Une information sur ces objets peut être fournie, sur demande au Passager ;
- Des armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport, lesquelles, pour être admises comme Bagages enregistrés, doivent être déchargées, convenablement emballées et avoir le cran de sûreté engagé. Le transport des munitions est soumis aux Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'OACI et de l'IATA indiqués ci-dessus ;
- Des armes tranchantes, armes d'estoc, aérosols pouvant être utilisées comme armes d'attaque ou de défense ;
- Des armes de collection, des épées, des couteaux et autres armes de ce type. Ce type d'objet ne peut en aucun cas être transporté en cabine. Ils peuvent néanmoins être acceptés comme Bagages enregistrés, à la libre discrétion du Transporteur ;
- Des animaux vivants, excepté les Animaux de Compagnie sous réserve du respect des conditions du paragraphe 7 ci-après.

(b) Il est par ailleurs rappelé, à toutes fins utiles, que le Transporteur est en droit de s'exonérer de la responsabilité qui pèse sur lui lorsque le Dommage résulte de la nature ou du vice propre d'un

Bagage, ou d'une faute du Passager.

### **3. Droit de refuser le transport**

(a) A tout point d'embarquement ou intermédiaire, le Transporteur pourra, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter comme Bagages les objets énumérés au paragraphe 2 ci-dessus, ou de refuser de continuer à les transporter, s'il les découvre en cours de voyage.

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

(c) Le Transporteur pourra refuser de transporter des Bagages qu'il estimera raisonnablement mal emballés ou placés dans des contenants inadaptés. Une information sur l'emballage et les contenants non adaptés est disponible sur demande.

(d) Le Transporteur pourra refuser de transporter les Bagages pour lesquels le Passager a refusé de payer un supplément tarifaire ou qui ne correspondent pas à la politique Bagage du Transporteur (en raison de leur poids ou de leur nombre).

(e) Le Transporteur n'acceptera pas le transport d'animaux dépourvus des documents requis par la réglementation applicable, tels que notamment définis au paragraphe 7 ci-après.

(f) Le Transporteur pourra refuser de transporter en soute les Bagages qui n'ont pas été remis par le Passager au Transporteur avant l'Heure Limite d'Enregistrement dans les conditions définies au paragraphe 5.1 (a).

(g) Le Transporteur ne prendra pas en dépôt des Bagages et/ou articles refusés.

### **4. Droit d'inspection**

Pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté et/ou à la demande des autorités, le Passager peut être sollicité afin de procéder à une fouille ou à un contrôle (de type rayons X ou autre) de ses Bagages. Si le Passager n'est pas disponible, ses Bagages pourront être contrôlés ou fouillés en son absence, en vue notamment de vérifier s'ils contiennent des objets visés au paragraphe 2 ci-dessus. Si le Passager refuse de se conformer à de telles demandes, le Transporteur pourra refuser de le transporter, ainsi que ses Bagages. Si ces contrôles nécessitent d'endommager les Bagages et leur contenu en raison de leur nature ou de leur configuration, le Transporteur n'en sera pas responsable. En tout état de cause, le Transporteur ne prendra pas en dépôt des Bagages et/ou des articles refusés.

### **5. Bagages enregistrés**

#### **5.1. Généralités**

(a) Le Passager devra remettre aux comptoirs d'enregistrement du Transporteur les Bagages aux fins d'enregistrement avant l'Heure Limite d'Enregistrement.

(b) Les Bagages enregistrés devront être correctement conditionnés afin de protéger leur contenu, et de manière à résister à une manutention normale.

(c) Dès que le Passager aura remis ses Bagages à l'enregistrement dans les conditions susvisées, le Transporteur en assurera la garde. Il apposera sur les Bagages enregistrés une Etiquette de Bagages et délivrera au Passager un Bulletin de Bagages pour chaque Bagage enregistré.

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

(e) Les Bagages enregistrés seront, dans la mesure du possible, transportés dans le même Appareil que le Passager à moins que, pour des raisons d'exploitation ou de sécurité/sûreté, le Transporteur décide qu'ils seront transportés sur un autre vol. Si tel est le cas, le Transporteur rendra disponible le Bagage dans les locaux de l'Aéroport ou le cas échéant, livrera le Bagage au domicile du Passager,

sauf si le droit en vigueur dispose que le Passager doit être présent pour un contrôle douanier.

(f) Il est vivement conseillé au Passager de ne pas inclure dans ses Bagages enregistrés des devises, des titres de paiement (chèques, carte bancaire), des bijoux, des objets d'art, des métaux précieux, de l'argenterie, des valeurs ou autres objets précieux, des appareils d'optique ou de photo, des ordinateurs, des matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, des instruments de musique, des passeports et toute pièce d'identité, des clés, des exemplaires originaux de papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles, des médicaments, etc... Il est, à ce titre, rappelé qu'en cas de destruction, perte ou avarie de Bagages enregistrés, le Transporteur ne sera responsable que dans les limites définies par la Convention et les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport.

## **5.2. Franchise de Bagages**

(a) Tout Billet donne droit, sans avoir à acquitter de supplément, au transport en « franchise » d'une quantité de Bagages (en nombre et/ou en poids et/ou en dimension), déterminée en fonction du Tarif acquitté, de la classe de transport et de la destination du Passager. Cette Franchise de Bagages apparaît sur le Billet et doit être prise en compte par le Passager.

Selon le trajet prévu, la quantité de Bagages pourra être déterminée par le Transporteur soit en fonction du poids ("concept au poids") soit en fonction de l'ensemble des critères de poids, de dimension et de nombre de Bagages ("Piece concept"). Des informations sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités ou sur le site internet d'Air Antilles.

(b) Dans tous les cas, les Bagages ne pourront excéder un poids maximal. Les informations relatives à ce poids maximal sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le site internet d'Air Antilles.

(c) Le Passager pourra voyager avec des Bagages enregistrés dépassant la Franchise de Bagages, sous réserve du paiement d'un supplément tarifaire payable au plus tard avant l'enregistrement et dans la limite de 32 kg par Bagage. Les conditions relatives à ce supplément tarifaire sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le site internet d'Air Antilles.

## **5.3. Déclaration spéciale d'intérêt ou Déclaration de Valeur**

(a) Pour tout Bagage enregistré dont la valeur est supérieure aux limites de responsabilité, 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, un supplément tarifaire devra être acquitté par le Passager. En cas de destruction, perte, détérioration ou retard, l'indemnisation s'effectuera alors selon les dispositions de l'article XIV des présentes Conditions Générales de Vente et de Transport.

(b) Le Transporteur se réserve le droit de vérifier l'adéquation de la valeur déclarée avec la valeur du Bagage et de son contenu.

(c) Toute Déclaration spéciale d'intérêt devra être effectuée par le Passager avant l'Heure Limite d'Enregistrement. Le Transporteur dispose, en outre, de la faculté de plafonner à un montant maximum le niveau des déclarations susceptibles d'être souscrites. Le Transporteur est également en droit de rapporter la preuve, en cas de survenance d'un Dommage, que la somme déclarée était supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison.

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

(a) Sous réserve des dispositions du paragraphe 5.1., il est de la responsabilité du Passager de retirer ses Bagages dès qu'ils sont mis à sa disposition aux points de destination ou d'Escale Intermédiaire. Si le Passager ne les retire pas dans un délai d'un (1) mois à compter de leur mise à disposition, le

Transporteur pourra en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers le Passager. Au regard des dispositions légales en vigueur dans certains pays, les Bagages non-retirés peuvent être remis aux autorités nationales compétentes ou détruits.

(b) Seul le porteur du Bulletin de Bagages est habilité à retirer le Bagage enregistré. Si une personne réclamant un Bagage n'est pas en mesure de produire le Bulletin de Bagages, le Transporteur ne lui remettra le Bagage qu'à la condition qu'elle établisse ses droits sur celui-ci d'une façon incontestable. Dans ce cas, la responsabilité du Transporteur ne pourra en aucun cas être recherchée.

(c) La réception des Bagages enregistrés sans protestation, par le Passager, dans les délais prévus constituera présomption, sauf preuve contraire à la charge du Passager, que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément au Contrat de Transport.

## **6. Bagages cabine**

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

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

(c) La nécessité d'enregistrer le Bagage enregistré par le Transporteur en raison du non-respect par le Passager des termes susvisés peut, le cas échéant, entraîner un supplément tarifaire pour le Passager, tel que prévu au paragraphe 5.2.

En cas de refus par le Passager d'acquiescer ce supplément tarifaire, le Transporteur se réserve le droit de refuser l'embarquement ou débarquer le Passager et ses Bagages.

(d) Le Passager est seul responsable des effets personnels et des Bagages cabine qu'il conserve en cabine.

## **7. Animaux de Compagnie**

### **7.1. Généralités**

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

(b) Le nombre d'Animaux de Compagnie pouvant être transporté est limité par vol et par Passager.

(c) Certaines catégories d'Animaux de Compagnie sont interdites au Transport notamment les chiens et chats brachycéphales, sauf conditions particulières. Les informations relatives à ces catégories d'animaux sont disponibles sur demande auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le site internet d'Air Antilles.

(d) Le Passager devra être en mesure de présenter les documents en règle, relatifs à son Animal de Compagnie, exigés par les autorités du pays de départ, d'accueil ou de transit, tels que notamment passeport, certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou de transit.

(e) Selon les destinations, le transport des Animaux de Compagnie peut être soumis à des conditions, notamment d'âge, de poids, de contrôle sanitaire, dont le Passager peut prendre connaissance auprès du Transporteur.

(f) L'Animal de Compagnie et sa caisse ne sont pas compris dans la Franchise de Bagages, le Passager devra acquiescer un supplément tarifaire dont les conditions sont disponibles auprès du Transporteur.

(g) Les chiens d'assistance ainsi que leur caisse accompagnant les Passagers à Mobilité Réduite seront transportés gratuitement, en sus de la Franchise de Bagages, conformément aux règles du Transporteur, disponibles sur demande.

(h) En cas de fraude, d'absence ou d'irrégularité des documents exigibles ou encore si le conteneur destiné au transport de l'Animal de Compagnie n'est pas conforme aux dispositions de cet article 7, le Transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les blessures, pertes, retards, maladies ou mort des animaux transportés résultant de ces manquements, à moins que la faute ou la négligence du Transporteur en soit la cause. Les Passagers voyageant avec des animaux et ne respectant pas la réglementation applicable devront rembourser les amendes, pertes, réparations et coûts engagés du fait d'une telle situation.

(i) Le Passager peut obtenir toutes informations utiles concernant le transport des Animaux de Compagnie et notamment le supplément tarifaire visé ci-dessus auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le site internet d'Air Antilles.

### **7.2. Animaux de Compagnie voyageant en cabine**

(a) Seuls les Animaux de Compagnie et leur caisse ne dépassant pas les dimensions et le poids fixé par le Transporteur pourront être acceptés en cabine.

Les chiens d'assistance seront acceptés en cabine, dans le respect de la réglementation applicable.

(b) L'Animal de Compagnie doit être placé dans une caisse prévue à cet effet, fermé, contenant intégralement l'animal et dans lequel il pourra se lever, se retourner et respirer aisément et librement. Le Passager peut obtenir toutes les informations utiles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le site internet d'Air Antilles.

(c) Le Passager s'engage à ne pas sortir l'animal, même partiellement, de son contenant pendant toute la durée du vol.

### **7.3. Animaux de Compagnie voyageant en soute**

L'Animal de Compagnie doit être placé dans une caisse « coque », en plastique rigide ou fibre de verre et homologuée IATA. Le Passager peut obtenir toutes les informations utiles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le site internet d'Air Antilles.

## **ARTICLE X - HORAIRES, RETARDS, ANNULATIONS DE VOLS**

### **1. Horaires**

(a) Les vols, les Horaires ainsi que les temps de vol indiqués dans les guides horaires ont pour vocation d'informer le Passager. Ces Horaires ainsi que les terminaux de départ, transit et arrivée sont susceptibles d'être modifiés après la date de leur publication.

(b) Les Horaires de vol seront indiqués avant acceptation de la Réservation du Passager et reproduits sur le Billet. Les Horaires de vol ainsi programmés peuvent toutefois être modifiés postérieurement à la délivrance du Billet. Dans un tel cas, le Passager sera avisé si le Transporteur dispose de coordonnées pour le contacter. Le Passager est toutefois invité à s'informer auprès du Transporteur, avant la date programmée de son départ, que les Horaires des vols figurant sur son Contrat de Transport ou sur son Mémo-Voyage n'ont pas subi de modification.

(c) Si, après l'achat du Billet, le Transporteur procède à une modification d'Horaire importante, qui ne convient pas au Passager, et si le Transporteur ne peut lui proposer une Réservation alternative qui le satisfasse, le Passager aura droit au remboursement de son Billet, comme prévu à l'article ci-dessous.

### **2. Annulation, réacheminement, retards**

(a) Le Transporteur s'efforcera de prendre toutes les mesures nécessaires pour transporter sans retard le Passager et ses Bagages. Dans ce cadre, et dans le but d'éviter l'annulation du voyage, le Transporteur pourra être amené à proposer au Passager d'être transporté sur un autre appareil ou d'effectuer le voyage sur les vols d'un autre Transporteur et/ou par tout autre moyen de transport.

(b) En cas d'annulation ou de retard d'un vol, et lorsque le Passager dispose d'un Contrat de Transport unique (au sens de la Convention), le Transporteur mettra en œuvre toutes les dispositions de la réglementation applicable en la matière.

### **3. Surréservation et déclassement**

(a) Si, du fait d'une surréservation, le Transporteur n'est pas en mesure d'attribuer une place au Passager, alors que celui-ci possède une Réservation confirmée, un Billet en cours de validité et qu'il s'est présenté à l'enregistrement et à l'embarquement dans les délais et conditions requis, le Transporteur suivra la réglementation applicable en la matière afin d'indemniser le Passager.

(b) Dans l'hypothèse où un Passager serait placé dans une classe inférieure à celle pour laquelle le Billet a été acheté, le Transporteur procédera à l'indemnisation du Passager, dans les conditions prévues par la réglementation applicable en la matière.

## **ARTICLE XI - REMBOURSEMENTS**

### **1. Généralités**

(a) En conformité avec la réglementation, Air Antilles pourra rembourser tout ou partie d'un Billet inutilisé selon les conditions tarifaires applicables et dans les conditions suivantes :

- Sauf dispositions contraires dans le présent article, Air Antilles sera habilitée à effectuer le remboursement uniquement au payeur dudit Billet ou sur le compte de la carte de débit/crédit ayant été utilisée pour payer la Réservation.

- En cas d'achat du Billet via un Agent Accrédité, la demande de remboursement devra être faite à Air Antilles par l'Agent Accrédité.

(b) Les remboursements ne sont assurés que par Air Antilles ou par un Agent Accrédité, s'il y a été autorisé.

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

Le Transporteur se réserve le droit de refuser le remboursement :

(a) De tout Billet, si la demande en est faite après l'expiration de la date de validité.

(b) D'un Billet portant la mention "non remboursable".

(c) D'un Billet présenté au Transporteur, ou aux autorités d'un pays, qui satisfait à l'obligation législative ou réglementaire de posséder un titre de transport permettant au Passager de quitter le pays, à moins que celui-ci fournisse, les éléments suffisants, pour établir qu'il est autorisé à séjourner dans ledit pays ou qu'il en repartira par l'intermédiaire d'un autre Transporteur, ou par tout autre moyen de transport.

(d) D'un Billet, dont le détenteur n'a pas été admis par les autorités de destination ou de transit du parcours prévu, et si le Passager a été de ce fait renvoyé(e) à son point d'embarquement.

(e) D'un Billet dérobé, falsifié, contrefait ou payé frauduleusement.

(f) D'un Billet dans une monnaie différente de celle dans laquelle a été effectué le paiement selon le 3° ci-dessous.

(g) D'un Billet non-utilisé suite au refus au transport du Passager par le Transporteur dans les cas prévus dans les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport.

### **3. Monnaie de remboursement**

(a) Sous réserve du droit en vigueur, Air Antilles effectuera le remboursement sous la même forme et dans la même monnaie que celles utilisées lors de l'achat du Billet.

(b) Air Antilles peut refuser d'effectuer un remboursement dans une monnaie différente de celle

dans laquelle a été effectué le paiement.

Si Air Antilles accepte d'effectuer un remboursement dans une monnaie différente de la monnaie de paiement, ce remboursement sera effectué à un taux de change et dans des conditions déterminées par Air Antilles.

## **ARTICLE XII - COMPORTEMENT A BORD**

(a) A bord de l'aéronef, un Passager ne doit pas avoir un comportement de nature à gêner, incommoder, menacer ou mettre en danger une ou des personnes, des biens ou l'appareil lui-même. A ce titre, le Passager ne doit pas empêcher l'équipage de remplir ses fonctions et doit se soumettre aux instructions et recommandations de celui-ci pour assurer la sécurité et la sûreté de l'appareil, le bon déroulement du vol ainsi que le confort des Passagers.

(b) Pour des raisons de sécurité, le Transporteur peut être amené à interdire ou limiter l'utilisation à bord d'appareils électriques ou électroniques, comme notamment, les téléphones cellulaires, des ordinateurs portables, des enregistreurs portables, des radios portables, des jeux électroniques ou des postes transmetteurs émetteurs, ainsi que tout jeu sous contrôle radio et talkies-walkies, à l'exception des appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques.

(c) A bord de l'appareil, il est interdit de fumer sous quelque manière que ce soit, y compris la cigarette électronique.

(d) Le Transporteur peut être amené à limiter ou interdire la consommation d'alcool à bord (service d'alcool à bord ou les boissons alcoolisées emportées à bord).

Le Transporteur se réserve également le droit de retirer aux Passagers les produits achetés en boutique des aéroports et/ou alcool personnel, et ce jusqu'à l'arrivée du vol.

(e) La prise de vidéos et/ou de photographies autres que personnelles est interdite à bord de l'aéronef.

(f) Si le Passager a un comportement tel que décrit dans les paragraphes précédents, le Transporteur peut être amené à prendre les mesures qu'il estimera adaptées et raisonnablement nécessaires dans cette situation, pour empêcher la poursuite d'un tel comportement. A cet effet, le Transporteur pourra recourir directement ou en faisant appel aux autorités compétentes, à des mesures de contrainte et/ou au débarquement du Passager à tout moment du vol, y compris dans un pays tiers au Contrat de Transport, l'interdire de vol sur ses lignes opérées en propre ou dans le cadre de tout accord commercial avec un autre Transporteur pour la durée que le Transporteur jugera nécessaire.

(g) Si le Passager ne se conforme pas aux dispositions du présent article (et à celles de l'article relatif au refus et à la limitation au transport) ou commet un délit ou un acte répréhensible à bord de l'avion, le Transporteur se réserve le droit d'intenter une action contre ce Passager et ce, afin d'obtenir réparation de l'ensemble des chefs de préjudices subis par le Transporteur, y compris les dommages conséquents ou indirects.

## **ARTICLE XIII - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

### **1. Généralités**

(a) Le Passager est tenu et il est de sa responsabilité de se procurer tous les documents, visas et permis particuliers nécessaires à son voyage, et de se conformer à toutes les dispositions légales (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions) des Etats de départ, de destination et de transit, et aux exigences des autorités de ces pays en matière d'immigration et de contrôle aux frontières, ainsi que les règlements du transporteur et consignes y afférant.

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

(c) Si le Transporteur doit payer ou consigner le montant d'une amende ou d'une pénalité ou engager des dépenses de toutes sortes par suite de l'inobservation, volontaire ou non par le Passager, des dispositions légales et réglementaires des Etats concernés, ou du défaut de présentation des documents exigés, ou encore de la présentation de documents non conformes, le Passager devra, à première demande du Transporteur, rembourser toutes les sommes payées ou consignées et toutes les dépenses ainsi engagées. 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.

## **2. Documents de voyage**

(a) Le Passager est tenu de présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit, ainsi que les documents sanitaires et autres documents exigés par la réglementation en vigueur (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions) dans les Etats de départ, de destination et de transit.

Le Passager est par ailleurs tenu de permettre au Transporteur de prendre copie de ces documents, si besoin est, ou de relever les informations contenues dans ceux-ci.

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

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

## **3. Refus d'entrée**

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

## **4. Contrôles**

(a) Le Passager est tenu de se soumettre aux contrôles de sûreté (et de sécurité) exigés par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires ainsi qu'à la demande du Transporteur.

(b) Le Passager peut être sollicité pour assister à l'inspection de ses Bagages (retardés, enregistrés ou cabine) sur requête de la douane ou de 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.

(c) 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.

(d) Le Passager devra indemniser le Transporteur si un acte, une omission ou une négligence de sa part cause un dommage au Transporteur en raison notamment de son inobservation des dispositions du présent paragraphe, notamment si le Transporteur doit acquitter des pénalités lors d'un contrôle de douane, quand les Bagages concernés contiennent des objets interdits au transport et que le Passager n'est pas présent.

## **ARTICLE XIV - RESPONSABILITÉ DES DOMMAGES AU PASSAGER**

### **1. Généralités**

La responsabilité du Transporteur est régie par la Convention, dont les termes sont rappelés aux présentes Conditions Générales de Vente et de Transport :

(a) Le transport effectué par Air Antilles et régi par les présentes Conditions Générales de Vente et de Transport est soumis aux règles de responsabilité édictées par la Convention de Montréal du 28 mai 1999, et le 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.

(b) Le Transporteur est responsable du Dommage survenu en cas de décès ou de lésion corporelle subie par un Passager, lorsque l'accident qui a causé le Dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement et de débarquement, au sens de la Convention, et sous réserve des cas d'exonérations de responsabilité figurant au paragraphe 2 ci-après.

(c) Dans la mesure où ce qui suit ne fait pas échec aux autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et de Transport, et que la Convention soit ou non applicable :

La responsabilité du Transporteur est limitée au Dommage survenu au cours du/des Transport(s) aérien(s) 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.

Les Bagages sont placés sous l'entière responsabilité du Passager jusqu'à leur enregistrement aux comptoirs du Transporteur aérien.

La responsabilité du Transporteur ne pourra excéder le montant des Dommages directs prouvés et le Transporteur ne sera, en aucune manière, responsable des Dommages indirects ou de toute forme de Dommage non-compensatoire.

Le Transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les Dommages résultant de l'observation par le Transporteur de toutes dispositions légales ou réglementaires (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions) ou de l'inobservation de ces mêmes dispositions par le Passager.

La responsabilité du Transporteur ne peut être recherchée en cas de Dommage aux Bagages cabine, à moins qu'un tel Dommage ne résulte directement d'une faute grave du Transporteur laquelle devra être prouvée par le Passager qui l'invoque.

Le Transporteur n'est pas responsable de toute maladie, blessure ou handicap ou de leur aggravation, y compris le décès d'un Passager, dus à la condition physique du Passager.

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 et mandataires qui ont agi dans l'exercice de leurs fonctions, à 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.

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.

(d) Sauf stipulation expresse, aucune des présentes dispositions n'implique de renonciation à l'exclusion ou à la limitation de la responsabilité du Transporteur, du propriétaire dont l'Appareil est utilisé par celui-ci, de leurs agents, préposés, mandataires ou représentants, conformément à la Convention et au droit applicable.

## **2. Responsabilités en cas de Dommages corporels**

(a) Le Transporteur ne sera pas responsable du Dommage s'il rapporte la preuve que :

- Le décès ou les lésions corporelles survenus résultent de l'état de santé, physique ou mental du Passager, antérieur à son embarquement à bord du vol.
- Le Dommage a été causé, en tout ou partie, par la négligence, un acte ou une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits, selon l'article 20 de la Convention de Montréal.
- Le Dommage n'est pas dû à la négligence, à un autre acte ou omission préjudiciable du Transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires, dans la mesure où le montant du Dommage dépasse 128 821 DTS par Passager selon l'article 21 § 2 (a) de la Convention de Montréal.
- Le Dommage résulte uniquement de la négligence, d'un autre acte ou omission d'un tiers, dans la mesure où le montant du Dommage dépasse 128 821 DTS par Passager selon l'article 21 § 2 (b) de la Convention de Montréal.

(b) Montant du Dommage réparable

- Le montant de la responsabilité du Transporteur en cas de mort ou de lésion corporelle d'un Passager, au sens du paragraphe (a) ci-dessus, n'est soumis à aucune limitation. Le montant du Dommage réparable couvrira la réparation du Dommage, telle qu'elle aura été fixée par accord amiable, par voie d'expertise ou par les tribunaux compétents.
- Dans le cadre des présentes dispositions, le Transporteur n'indemniserait le Passager qu'au-delà des montants reçus par ce dernier, au titre du régime social auquel il est affilié et pour les seuls Dommages compensatoires.

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

(d) En cas de mort ou de lésion corporelle résultant d'un accident aérien, au sens de l'article 17 de la Convention et du Règlement du Parlement européen et du Conseil (CE) n°889 du 13 mai 2002 portant modification du Règlement du Conseil (CE) n°2027 du 19 octobre 1997, la personne identifiée comme Ayant droit pourra bénéficier d'une avance lui permettant de faire face à ses besoins immédiats, en proportion du préjudice matériel subi. Cette avance ne sera pas inférieure à l'équivalent en EURO de 16 000 DTS par Passager en cas de décès. Sous réserve du droit en vigueur, cette avance sera payée dans les 15 jours de l'identification de l'Ayant droit et sera déductible du montant définitif des réparations dues au Passager décédé.

Aux termes de l'article 5 du Règlement n°889 du 13 mai 2002 et de l'article 28 de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, le versement de ces avances ou paiements anticipés ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité et ces sommes pourront être déduites des montants versés ultérieurement par le Transporteur communautaire à titre de dédommagement, en fonction de la responsabilité de celui-ci.

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

### **3. Responsabilité en cas de retard ou d'annulation de vol**

En cas d'annulation ou de retard d'un vol, et lorsque le Passager dispose d'un Contrat de Transport unique (au sens de la Convention), le Transporteur mettra en œuvre toutes les dispositions de la réglementation applicable en la matière et notamment la Convention et le Règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004.

Ledit Règlement s'applique sans préjudice du droit d'un passager à une indemnisation complémentaire selon la Convention. L'indemnisation forfaitaire accordée en vertu du Règlement peut être déduite d'une telle indemnisation.

(a) Caractéristiques du Dommage réparable selon la Convention :

- Seul, le Dommage direct, prouvé et résultant directement d'un retard est réparable, à l'exclusion de tout Dommage indirect et de toute forme de Dommage autre que compensatoire.
- Le Passager devra établir l'existence du Dommage résultant directement du retard du Transporteur et uniquement durant la partie du Transport Aérien en cas de transports successifs comme défini à l'Article XV.

(b) Etendue de la responsabilité du Transporteur :

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

(c) Etendue de la réparation :

- 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 intentionnels dans le but de causer un Dommage ou imprudence, la responsabilité du Transporteur est limitée à la somme de 5 346 DTS par Passager. 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 intentionnels dans le but de causer un Dommage ou imprudence, la responsabilité du Transporteur est limitée à 1 288 DTS par Passager. Un dédommagement forfaitaire (destiné à couvrir les frais de première nécessité) pourra être alloué au Passager.

### **4. Responsabilité relative aux Bagages :**

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

(b) Exonération de la responsabilité du Transporteur :

- Le Transporteur ne sera pas responsable des Dommages survenus aux Bagages du Passager lorsque ces Dommages résulteront de la nature ou d'un vice propre desdits Bagages. Si les biens contenus dans les Bagages du Passager sont la cause de préjudice pour une autre personne ou le Transporteur, le Passager devra indemniser le Transporteur de toutes les pertes subies et les dépenses encourues de ce fait.
- Le Transporteur n'assumera aucune responsabilité particulière, autre que celle prévue au sous-paragraphe (c) ci-dessous, pour tout Dommage et/ou perte causés à des objets fragiles, périssables

ou de valeur, ou emballés de façon inadéquate, conformément à l'Article X ci-dessus, sauf si le Passager a fait la Déclaration de Valeur prévue à l'Article X/5.3 ci-dessus et si celui-ci a acquitté les frais supplémentaires correspondants.

- Le Transporteur ne sera pas responsable des Dommages causés en tout ou partie, aux Bagages, du fait de la négligence, d'un acte ou d'une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits.

(c) Montant du dommage réparable :

- Pour les Bagages enregistrés et à l'exception d'actes ou d'omissions intentionnels dans le but de causer un Dommage ou imprudence, la responsabilité du Transporteur en cas de Dommage sera limitée à 1 288 DTS par Passager. Si une valeur supérieure a été déclarée, conformément à l'Article X/5.3, la responsabilité du Transporteur sera limitée à la valeur déclarée à moins qu'il ne puisse apporter la preuve que cette valeur est supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison.

- Pour les Bagages cabine admis à bord, la responsabilité du Transporteur ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée de celui-ci, de ses préposés ou mandataires. Cette responsabilité sera alors limitée à 1 288 DTS par Passager.

## **5. Prestations annexes**

(a) Si Air Antilles, dans le cadre d'un Contrat de Transport et sous réserve du droit applicable, accepte de prendre des dispositions, par le biais de tiers, pour la fourniture de services supplémentaires autres que le Transport Aérien ou si Air Antilles émet un Billet ou un bon d'échange concernant un transport ou des services (autres qu'un Transport Aérien), tels que, par exemple, des réservations d'hôtels ou des locations de voiture, Air Antilles n'a, dans ce cas, qu'une qualité de mandataire et ne sera pas responsable envers le Passager sauf en cas de faute prouvée de sa part. Les conditions générales qui régissent les activités de ces tiers seront applicables.

(b) Lorsque Air Antilles commercialise des prestations de transport terrestre ou maritime (ex. autobus, train, etc...), il n'agit qu'en qualité de mandataire même si un tel transport est identifié sous le Code de Désignation d'Air Antilles.

Dans ce cas, des régimes de responsabilité différents peuvent s'appliquer à ces transports de surface. Les conditions générales et les régimes de responsabilité sont disponibles, sur demande, auprès d'Air Antilles ou de la société assurant le transport de surface, selon les cas. Air Antilles ne sera pas tenue responsable des retards ou annulations empêchant la connexion avec le vol commercialisé par Air Antilles ou des Dommages survenus aux Passagers et à ses Bagages durant le transport terrestre, maritime ou ferroviaire.

## **6. Transporteurs successifs**

(a) Le transport à effectuer par plusieurs Transporteurs successifs, sous couvert d'un seul Billet ou de plusieurs Billets émis conjointement, constitue pour l'application de la Convention un transport unique lorsqu'il a été envisagé par les parties comme une seule opération.

(b) 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.

(c) En cas de destruction, perte, avarie, retard de ses Bagages, le Passager ou ses ayants droit pourront recourir contre le Transporteur ayant effectué le transport au cours duquel l'accident ou le retard s'est produit.

(d) Le Transporteur n'est pas responsable des retards ou annulations de trains empêchant la connexion avec un vol du Transporteur. De même, le Transporteur ne pourra être responsable en cas de perturbation sur le parcours aérien empêchant le Passager de prendre une connexion terrestre ou maritime ultérieure.

## **ARTICLE XV - DÉLAIS DE PROTESTATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITÉ**

### **1. Principes Généraux**

#### **1.1 Notification des protestations pour les Bagages**

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

(b) En cas d'avarie, retard, perte ou destruction des Bagages, le Passager concerné doit adresser une protection, par écrit, au 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, en apportant tous les justificatifs nécessaires au traitement de sa réclamation et demandés par le Transporteur. 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.

#### **1.2 Action en responsabilité**

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 aurait dû arriver ou de l'arrêt du transport.

Le mode de calcul du délai sera déterminé par la loi du tribunal saisi.

### **2. Procédures**

(a) Toutes réclamations ou actions mentionnées ci-dessus à l'encontre d'Air Antilles doivent être adressées par écrit, dans les délais indiqués :

- Par Internet : <https://www.airantilles.com/pratique/contacts-reclamations>

- Par courrier : Service Relations Clientèle Air Antilles - BP 29054 - 30971 NIMES CEDEX 9

(b) Après avoir saisi le service relations clientèle d'Air Antilles et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17)

Pour toute information relative au règlement extra-judiciaire des litiges, le client est invité à consulter : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>