

# CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT



## TABLE DES MATIERES

ARTICLE I	DÉFINITIONS
ARTICLE II	DOMAINE D'APPLICATION
ARTICLE III	BILLETS
ARTICLE IV	TARIFS ET TAXES
ARTICLE V	RÉSERVATIONS
ARTICLE VI	ENREGISTREMENT / EMBARQUEMENT
ARTICLE VII	REFUS ET LIMITATION AU TRANSPORT
ARTICLE VIII	BAGAGES
ARTICLE IX	HORAIRES, RETARDS, ANNULATION DE VOLS
ARTICLE X	REMBOURSEMENTS
ARTICLE XI	COMPORTEMENT A BORD
ARTICLE XII	DISPOSITIONS POUR LES PRESTATIONS ANNEXES
ARTICLE XIII	FORMALITES ADMINISTRATIVES
ARTICLE XIV	TRANSPORTEURS SUCCESSIFS
ARTICLE XV	RESPONSABILITES POUR DOMMAGES
ARTICLE XVI	DELAIS DE PROTESTATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITE
ARTICLE XVII	MODIFICATION ET SUPPRESSION

## **ARTICLE I : DEFINITIONS**

Les expressions employées dans ces Conditions de Transport ont les significations suivantes :

Accords Intercompagnies (dénommés IIA et MIA) de l'INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA) désigne les textes de référence modifiant certaines dispositions relatives à la responsabilité du Transporteur aérien, signés le 31 octobre 1995, à Kuala Lumpur (IIA) et le 3 avril 1996 à Montréal (MIA) appliqués par TWIN JET depuis le 1er avril 1997, et qui se situent dans le cadre juridique des textes internationaux sur la responsabilité du Transporteur (désignés ci-dessous par les termes "Convention de Varsovie" ou "Convention"), ainsi que de la Convention de Chicago du 7 décembre 1944 et de ses Annexes, particulièrement des Annexes 9, 17 et 18.

### ***Agent Accrédité***

Désigne une personne physique ou morale agréée par le Transporteur pour le représenter dans la vente de titres de transport aérien pour Passagers sur les services du Transporteur et, s'il est autorisé à le faire, sur les services d'autres Transporteurs.

### ***Arrêt volontaire***

Désigne un arrêt programmé en cours de voyage, demandé par le Passager, à une escale située entre le point de départ et le point de destination.

**Ayant droit** (voir personne ayant droit à indemnisation)

### ***Bagages***

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

### ***Bagages enregistrés***

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

### ***Bagages non enregistrés***

Désigne tout Bagage du Passager autre que les Bagages enregistrés. Ce(s) Bagage(s) reste(nt) sous la garde du Passager.

### ***Billet***

Désigne soit le document intitulé "Billet de passage et Bulletin de Bagages", soit le Billet Electronique délivrés par le Transporteur ou en son nom, qui constitue le Contrat de Transport et comprend les Coupons de vol et les Avis aux Passagers.

### ***Billet complémentaire***

Désigne un Billet émis pour un Passager, conjointement avec un autre Billet et dont l'ensemble constitue un seul Contrat de Transport.

### ***Billet électronique***

Désigne l'Itinéraire-Reçu (appelé aussi Mémo-Voyage) émis par le Transporteur en son nom, le Coupon électronique et, le cas échéant, la Carte d'Accès à Bord (CAB).

### ***Bulletin de Bagages***

Désigne les parties du Billet afférentes au transport des Bagages enregistrés du Passager.

### ***Code de Désignation du Transporteur***

Désigne le code en deux ou en trois lettres qui identifie chaque Transporteur.

### ***Contrat de Transport***

Désigne les déclarations contenues dans le Billet du Passager ou dans la pochette du Billet, ou encore dans l'Itinéraire-Reçu (Mémo-Voyage), clairement identifiées comme dispositions contractuelles et qui incorporent les présentes Conditions de Transport ainsi que des Avis aux Passagers.

**Convention**

Désigne, selon les cas :

- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 octobre 1929 ;
- le Protocole de La Haye du 28 septembre 1955 ;
- la Convention de Guadalajara du 18 septembre 1961 ;
- les Protocoles de Montréal n° 1, 2 et 4 (1975)

**Coupon**

Désigne soit un Coupon de vol papier soit un Coupon électronique.

**Coupon-Passager ou Reçu-Passager**

Désigne la partie du Billet, émis par ou au nom du Transporteur, qui doit être conservée par le Passager.

**Coupon de vol**

Désigne la partie du Billet portant la mention "valable pour transport" ou, dans le cas d'un Billet électronique, le Coupon électronique indiquant les points précis entre lesquels le Passager doit être transporté.

**Coupon électronique**

Désigne un Coupon de vol électronique ou tout autre document affichant une valeur et détenu dans la banque de données du Transporteur.

**Domage**

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

**Droit de Tirage Spécial (DTS)**

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

**Escales intermédiaires**

Désigne les points, à l'exception des points d'origine et de destination, indiqués sur le Billet ou mentionnés sur les horaires du Transporteur en tant qu'escales prévues sur l'itinéraire du Passager.

**Étiquette de bagage**

Désigne un document délivré par le Transporteur à la seule fin d'identifier les Bagages enregistrés.

**Itinéraire-Reçu**

Désigne un ou plusieurs documents que le Transporteur émet à l'attention du voyageur qui utilise la Billetterie électronique et qui comporte le nom du Passager, des informations sur le vol et des Avis aux Passagers. Il peut également être appelé "Mémo-Voyage".

**Jours**

Désigne les jours du calendrier comprenant les sept jours de la semaine. Dans le cas d'une notification, le jour d'envoi n'est pas compté. Pour déterminer la durée de validité d'un Billet, le jour d'émission du Billet ou le jour du commencement du vol n'est pas compté.

**Mémo-Voyage** (Voir "Itinéraire-Reçu")**Objet Sécurité**

Désigne tout objet qui, pour des raisons de sûreté ou de sécurité ne peut être admis en cabine, aux termes des réglementations/législations en vigueur.

**Passager**

Désigne toute personne, en dehors des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par avion, avec un Billet .

**Personne ayant droit à indemnisation**

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

**Tarifs**

désigne les tarifs, coûts et Conditions de Transport correspondantes déposés par un Transporteur auprès des gouvernements du Canada ou des Etats-Unis, ou encore de tout autre gouvernement qui l'exigerait

**Transport**

Désigne le transport aérien de Passagers ou de Bagages, à titre gratuit ou onéreux, tel que défini par la Convention (Voir Convention, ci-dessus).

**Transport (aérien)**

Désigne, au sens des présentes, tout vol, depuis les opérations d'embarquement jusqu'aux opérations de débarquement, au sens de l'Article 17 de la Convention.

**Transporteur (aérien)**

Désigne la compagnie aérienne qui a émis le Billet, ainsi que toutes compagnies aériennes dont le Code de Désignation apparaît sur le Billet du Passager ou sur un Billet complémentaire.

**Transporteur aérien communautaire**

Désigne un Transporteur aérien titulaire d'une licence d'exploitation valable délivrée par un Etat membre, conformément aux dispositions du Règlement du Conseil (CEE) n° 2407/92 du 23 juillet 1992.

**Vol intérieur**

Désigne tout vol dont la ville de départ et la ville de destination sont situées à l'intérieur d'un même Etat, en continuité territoriale.

**Vol international**

Désigne, au sens de la Convention, tout vol pour lequel le point de départ et le point de destination et, éventuellement, le point d'escale sont situés sur le territoire d'au moins deux Etats adhérant à la Convention, ou dans un seul Etat si une escale intermédiaire est prévue dans un autre Etat adhérant à la Convention.

## **ARTICLE II : DOMAINE D'APPLICATION**

### **1. Généralités**

(a) A l'exception des dispositions des paragraphes 2, 3 et 4 du présent Article, les présentes Conditions de Transport s'appliquent à tout vol pour lequel le Code de Désignation de TWIN JET apparaît dans la case Transporteur du Billet ou du Coupon correspondant.

(b) Les présentes Conditions s'appliquent également au transport à titre gratuit ou à tarif réduit, sauf dispositions contraires du Transporteur dans sa réglementation auxquelles le Passager peut avoir accès ou dans les contrats, passages, ou Billets émis pour de tels transports.

(c) Les présentes Conditions de Transport sont établies en application de la Convention ainsi que des Accords Intercompagnies de l'IATA, tels que définis à l'Article I ci-dessus.

### **2. Prédominance de la loi**

Les présentes Conditions sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires à la Convention, aux lois applicables ou à des Tarifs déposés, auxquels cas, ces lois ou ces Tarifs prévaudraient. L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions sera sans effet sur la validité des autres dispositions des présentes Conditions.

### **3. Partage de Codes**

(a) Sur certains services aériens, le Transporteur a conclu avec d'autres transporteurs aériens des accords dénommés partages de codes. Il en résulte que même si le voyageur est titulaire d'une réservation TWIN JET et s'il possède un Billet dans lequel TWIN JET est désigné comme Transporteur, au moyen de son Code de Désignation de Transporteur, le Transporteur effectuant le vol peut ne pas être TWIN JET.

(b) Dans ce cas, et dans toute autre formule similaire ou voisine (telles que bloc de sièges ou franchise, par exemple), TWIN JET informera le Passager avant l'embarquement et ce dernier bénéficiera des Conditions Générales de Transport de TWIN JET, notamment du régime de responsabilité.

### **4. Prédominance des Conditions sur la Réglementation du Transporteur**

Sauf dispositions contraires, en cas de contradiction entre les présentes Conditions et toute autre réglementation particulière de TWIN JET non communiquée au Passager, ces Conditions prévalent

### **5. Affrètement**

Si le transport est effectué en vertu d'un contrat d'affrètement, les présentes Conditions s'appliquent seulement dans la mesure où elle sont incorporées, par référence ou autrement, dans le Contrat d'Affrètement ou dans le Billet.

## **ARTICLE III : BILLETS**

### **1. Nécessité de détenir un Billet**

(a) Le Transporteur n'accepte de transporter un Passager que si ce dernier est en possession d'un Billet à son nom. Le Passager peut être invité par le Transporteur à fournir les justifications d'identité appropriées.

(b) Un Billet n'est pas cessible. Si un Billet est présenté par une personne autre que celle qui aurait eu droit au transport ou au remboursement de ce Billet, le Transporteur ne sera pas responsable de toutes les conséquences ou suites à l'égard du titulaire du Billet ou de tout tiers si, de bonne foi, il transporte la personne possédant le Billet ou lui en effectue le remboursement.

(c) Le Billet demeure en permanence la propriété du Transporteur émetteur.

(d) Excepté dans le cas de la billetterie électronique, le transport sur un vol ne sera autorisé qu'aux personnes en mesure de présenter un Billet en cours de validité, contenant le Coupon correspondant à ce vol et tous les autres Coupons de vol inutilisés, ainsi que le Coupon-Passager.

Le Passager n'aura pas droit au transport si le Billet présenté a été détérioré, ou s'il a été modifié par une personne autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité.

Dans le cas de la billetterie électronique, le Passager ne pourra être transporté sur un vol que s'il produit une identification appropriée et que si un Billet électronique en cours de validité a été émis à son nom.

(e) En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du Billet ou de défaut de présentation d'un Billet contenant le Coupon-Passager et tous les Coupons de vol non utilisés, le Transporteur qui a émis le Billet remplacera, sur demande du Passager, tout ou partie de ce Billet, en émettant un nouveau Billet

pourvu que ce Transporteur reçoive, au moment de la demande, la preuve qu'un Billet valide a été émis pour le(s) vol(s) en question et que le Passager donne par écrit son accord pour indemniser le Transporteur en cas d'utilisation frauduleuse du Billet.

Faute de quoi, ce Transporteur peut exiger du Passager qu'il paye le prix du Billet de remplacement, sous réserve de remboursement lorsqu'il aura l'assurance que le Billet original n'a pas été utilisé avant l'expiration de sa période de validité. Ce Transporteur peut exiger du Passager le paiement de frais de dossier d'un montant raisonnable.

(f) Tout voyageur bénéficiant d'une réduction tarifaire ou d'un tarif à conditions particulières doit être en mesure d'en justifier le bien-fondé et la régularité, à tout moment de son voyage.

## **2. Durée de validité**

(a) Dans le respect des conditions liées au tarif payé, un Billet est valable au transport pour un an, à compter de la date du commencement du voyage ou, si aucune partie du Billet n'a été utilisée, à compter de sa date d'émission, sauf indications contraires mentionnées sur le Billet, dans les présentes Conditions ou dans les Tarifs déposés.

(b) Lorsqu'un Passager titulaire d'un Billet est empêché de voyager pendant la durée de validité du Billet parce que, au moment où il demande des réservations sur un vol, le Transporteur n'est pas en mesure de confirmer une réservation, la validité de ce Billet sera prorogée ou le Billet pourra donner lieu à remboursement, dans les conditions de l'Article X ci-dessous.

(c) Lorsqu'un Passager, qui a commencé son voyage, est empêché, pour des raisons de santé, de le poursuivre durant la période de validité du Billet, le Transporteur pourra proroger la validité du Billet jusqu'à la date où le Passager redevient apte à voyager, aux termes d'un certificat médical que le Passager devra remettre au Transporteur, ou jusqu'à la date du premier vol du Transporteur disponible après cette aptitude.

Cette prorogation concerne le parcours sur lequel le voyage est continué, pour un transport dans la classe du tarif payé. Lorsque les Coupons de vol restant dans le Billet ou, en cas de billetterie électronique, dans le Coupon électronique, comportent un ou plusieurs arrêts volontaires, la validité de ce Billet pourra être prorogée de trois mois au plus, à compter de la date portée sur ledit certificat. De même, dans le cas d'un Passager handicapé voyageant accompagné, le Transporteur prorogera la validité des Billets des membres de la famille proche accompagnant ce Passager.

(d) En cas de décès d'un Passager en cours du voyage, les Billets des personnes accompagnant le Passager peuvent être modifiés par le Transporteur soit en écartant la notion de séjour minimum soit en prorogeant la validité de ces Billets.

En cas de décès survenu dans la famille proche d'un Passager dont le voyage est commencé, la validité des Billets du Passager et de ceux des membres de sa famille proche voyageant avec lui, et justifiant de leur degré de parenté peuvent être modifiés de la même façon.

Toute modification doit être effectuée en échange d'un certificat de décès en bonne et due forme ; en outre, la prolongation de la validité des Billets ne pourra excéder quarante-cinq jours à compter de la date du décès.

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

(a) Le Billet ne sera pas accepté et perdra toute validité si tous les Coupons n'ont pas été utilisés dans leur ordre d'émission.

(b) Le Billet n'est pas valable et le Transporteur pourra refuser de l'honorer si le premier Coupon de vol ou, en cas de billetterie électronique, le Coupon électronique, correspondant à un parcours international n'a pas été utilisé et si le Passager commence son voyage à un arrêt volontaire ou à une escale intermédiaire.

(c) Chaque Coupon de vol est valable pour le transport dans la classe spécifiée sur celui-ci, à la date et pour le vol correspondant à la réservation faite.

En cas de Coupon émis sans mention de réservation, toute réservation peut être faite conformément aux conditions du tarif concerné et dans la limite des places disponibles sur le vol demandé.

(d) Dans le cas où l'utilisation par le Passager de son Billet, selon un itinéraire différent de celui inscrit sur le Billet, entraînerait une différence tarifaire, le Transporteur pourra, à tout moment, réajuster le montant dû par le Passager au nouveau tarif applicable.

#### **4. Nom et Adresse du Transporteur**

Le nom du Transporteur peut figurer en abrégé sur le Billet, sous la forme de son Code de Désignation ou sous toute autre forme. L'adresse du Transporteur est considérée comme étant celle de l'aéroport de départ indiqué en face du nom du Transporteur figurant dans la case "Transporteur" du Billet ou, en cas de billetterie électronique, comme indiqué pour le premier tronçon de vol du Transporteur, dans l'Itinéraire-Reçu (ou Mémo-Voyage).

## **ARTICLE IV : TARIFS ET TAXES**

### **1. Généralités**

Les Tarifs s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du point d'origine à l'aéroport du point de destination, sauf indications contraires. Les Tarifs ne comprennent pas le transport de surface entre aéroports et entre aéroports et terminaux en ville, à moins qu'il ne soit assuré par le Transporteur sans frais supplémentaires.

### **2. Tarifs applicables**

Sous réserve du paragraphe 4 ci-dessous, les Tarifs applicables sont ceux qui sont en vigueur à la date d'émission du Billet. Tout changement par le Passager de son itinéraire ou de ses dates de voyage peut avoir des conséquences sur le prix du voyage.

### **3. Itinéraire**

Sauf dispositions contraires de la réglementation du Transporteur, auxquelles le Passager peut avoir accès, les Tarifs s'appliquent uniquement aux itinéraires correspondants.

S'il existe plusieurs itinéraires pour lesquels un même tarif est applicable, le Passager peut spécifier, avant l'émission du Billet, l'itinéraire qu'il désire emprunter. Si aucun itinéraire n'est spécifié, le Transporteur peut déterminer lui-même l'itinéraire.

### **4. Frais et taxes**

Tous frais ou taxes imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport, relatifs au Passager ou à l'usage de tout service ou moyen utilisé par celui-ci, s'ajoutent aux Tarifs et aux charges afférentes et sont payables par le Passager, sauf dispositions contraires. Ils sont inclus dans le tarif, sauf si le Transporteur n'en a pas eu connaissance suffisamment à l'avance ou s'ils sont trop variables pour figurer comme éléments du tarif.

### **5. Monnaie de paiement**

Les Tarifs et taxes sont payables dans toutes les monnaies acceptées par le Transporteur, à des taux de change déterminés par le Transporteur au moment de l'émission du Billet.

## **ARTICLE V : RESERVATIONS**

### **1. Conditions de réservation**

(a) Les réservations ne sont pas confirmées jusqu'à ce qu'elles soient acceptées comme telles et enregistrées par le Transporteur ou son Agent Agréé.

(b) Certains Tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent le droit du Passager de changer ou d'annuler ses réservations.

## **2. Date limite d'émission du Billet**

Si un Passager n'a pas effectué le paiement de son Billet (ou conclu un accord de crédit avec le Transporteur) avant la date limite d'émission du Billet, le Transporteur peut annuler la réservation et disposer de la place ainsi libérée.

## **3. Renseignements personnels**

Le Passager reconnaît que des renseignements personnels le concernant ont été donnés au Transporteur dans le but d'effectuer une réservation pour un transport, d'obtenir des services annexes, de fournir des prestations diverses, de faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire et que ces renseignements peuvent être communiqués à des autorités gouvernementales, à des fins liées exclusivement au voyage du Passager et sous réserve des lois applicables.

En conséquence, le Passager autorise le Transporteur à détenir de telles informations et à les transmettre à ses propres agences, à ses Agents Accrédités, à des autorités gouvernementales et aux autres Transporteurs ou prestataires des services ci-dessus mentionnés, quel que soit le pays où ces derniers sont situés.

## **4. Attribution des sièges**

Le Transporteur s'efforcera d'honorer les demandes d'attribution de siège formulées par le Passager ; toutefois, il ne peut garantir l'attribution d'un siège donné, même si la réservation du Passager est confirmée pour ledit siège.

Le Transporteur se réserve le droit de modifier l'attribution des sièges à tout moment.

## **5. Frais d'annulation pour place inoccupée**

Sauf dans le cas des voyages dont les Tarifs ne sont pas remboursables, des frais de dossier d'un montant raisonnable peuvent être facturés au Passager dans le cas où il n'honorerait pas sa réservation.

## **6. Reconfirmation des réservations**

Les réservations pour un vol en continuation ou de retour peuvent être soumises à reconfirmation, dans certains délais. Le Transporteur indiquera au Passager s'il requiert une reconfirmation ; toutefois, le Passager devra vérifier si les autres Transporteurs éventuellement impliqués dans le voyage ont des exigences identiques pour les parcours qu'ils assurent. L'inobservation de ces dispositions peut entraîner l'annulation des réservations en continuation ou en retour.

## **7. Annulation des réservations sur un vol en continuation ou en retour**

Si un Passager n'utilise pas une réservation, les réservations pour ses parcours en continuation ou en retour peuvent être annulées par le Transporteur.

## **ARTICLE VI : ENREGISTREMENT/EMBARQUEMENT**

1. Le Passager doit avoir accompli ses formalités d'enregistrement suffisamment tôt avant le départ du vol pour pouvoir se conformer aux exigences administratives et aux procédures de départ pour lui et ses Bagages mais, en aucune façon, au-delà de l'Heure Limite d'Enregistrement indiquée par le Transporteur et figurant sur le Billet.

2. Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure indiquée par le Transporteur.

3. Si le Passager n'arrive pas à temps au comptoir d'enregistrement du Transporteur ou à la porte d'embarquement, ou se présente avec un document de voyage ne correspondant pas au voyage concerné ou n'est donc pas en mesure de voyager, notamment aux termes de l'Article XIII ci-dessous, le Transporteur peut annuler la place qui lui a été réservée et en disposer.

4. La responsabilité du Transporteur pour toute perte, dommage ou dépense ne peut être recherchée par le Passager si celui-ci n'a pas respecté les conditions du présent Article.

## **ARTICLE VII : REFUS ET LIMITATION AU TRANSPORT**

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

Le Transporteur peut à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser le transport d'un Passager ou d'un Bagage s'il a préalablement averti par écrit le Passager qu'il ne désirait plus dorénavant le transporter ou si un ou plusieurs des cas suivants s'est produit :

- (a) le Passager n'a pas observé ou ne s'est pas conformé aux lois et règlements en vigueur, ainsi qu'aux instructions du Transporteur ou n'a pas justifié de son identité ;
  - (b) le transport du Passager ou de son Bagage pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, le confort, ou la commodité des autres Passagers 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, présente un danger voire un risque pour le Passager lui-même, les autres Passagers, l'équipage ou les biens ;
  - (d) le Passager a besoin d'une assistance particulière du Transporteur, non demandée au préalable ;
  - (e) le Passager s'est mal comporté sur un vol précédent et le Transporteur est fondé à croire qu'une telle conduite peut se renouveler ;
  - (f) le Passager a refusé de se soumettre au contrôle de sûreté ou à l'inspection des Bagages tels que prévus aux Articles VIII/5 et XIII/6 ci-dessous ;
  - (g) le tarif applicable ou tous les frais ou taxes exigibles n'ont pas été payés ou les accords de crédit n'ont pas été conclus entre le Transporteur et le Passager (ou la personne qui paye le Billet) ;
  - (h) le Passager ne semble pas posséder les documents de voyage valides, tente de pénétrer dans un territoire où il se trouve seulement en transit, détruit ses documents de voyage durant le vol, refuse de les remettre au personnel du Transporteur, sur leur demande et contre un reçu, ou encore possède des documents périmés, incomplets au regard des réglementations nationales ou internationales en vigueur ou frauduleux (usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents) ;
  - (i) Le Billet présenté par le Passager :
    - (I) a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme non agréé par le Transporteur autre que le Transporteur qui a émis ce Billet ou son Agent Agréé ; ou
    - (II) a été répertorié comme document perdu ou volé ; ou
    - (III) est un Billet falsifié ou contrefait ; ou
    - (IV) comporte un Coupon de vol qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre que le Transporteur ou son Agent Agréé.
- Dans de tels cas, le Transporteur se réserve le droit de conserver ce Billet.
- (j) Dans le cas où une personne qui présente un Billet ne peut prouver qu'elle est la personne mentionnée dans la case "NOM DU PASSAGER", le Transporteur se réserve le droit de conserver ce Billet et d'informer les autorités locales de la présence du Passager;
  - (k) Le Passager n'a pas utilisé ses Coupons de vol dans l'ordre du Billet ;
  - (l) Le Passager s'est déjà rendu coupable d'un ou de plusieurs actes ou omissions décrits ci-dessus.

## **2. Assistance particulière**

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

Les Passagers handicapés qui ont averti le Transporteur de leur handicap ou de tout besoin particulier d'assistance au moment de l'achat de leur Billet et qui ont été acceptés par le Transporteur, en toute connaissance de cause, ne peuvent se voir refuser l'embarquement du fait de leur handicap ou de leur besoin particulier. Dans le cas contraire, le Transporteur n'encourt aucune responsabilité, sauf dispositions contraires des lois applicables.

(b) Tout Passager désirant un repas spécial disponible auprès du Transporteur doit le signaler au Transporteur au moment de la réservation ou du changement de réservation ou dans les délais indiqués par le Transporteur, le cas échéant ; à défaut, le Transporteur ne peut garantir la présence, à bord du vol concerné, de ce repas spécial.

Les conditions particulières visées au paragraphe 2 ci-dessus ne font pas partie du Contrat de Transport et doivent être considérées comme étant des Prestations Annexes, au sens de l'Article XII ci-dessous. En outre, si une demande correspondante aux cas visés aux (a) et (b) ci-dessus est faite au moment de l'enregistrement, le Transporteur n'est pas responsable s'il ne peut ou n'a pu la satisfaire et pourra même refuser l'embarquement du Passager concerné.

## **ARTICLE VIII : BAGAGES**

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

Les Passagers peuvent faire transporter des Bagages en franchise selon les dispositions, et sous réserve des conditions et limites fixées dans les présentes Conditions de Transport, disponibles sur demande auprès du Transporteur et de ses Agents Agréés.

## **2. Excédents de bagages**

Le Passager doit payer un supplément pour le transport des Bagages excédant la franchise, aux Tarifs et conditions prévues par le Transporteur et disponibles auprès de lui, sur demande.

## **3. Objets non admis comme Bagages**

Le Passager ne doit pas placer dans ses Bagages :

- (a) des objets ne constituant pas des Bagages au sens de l'Article 1 des présentes Conditions ;
- (b) 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, disponible sur demande ;
- (c) des objets dont le transport est interdit par les lois ou règlements en vigueur dans tout Etat de départ, de destination, de survol ou d'escales programmées ;
- (d) des objets dont le Transporteur estime que leur poids, leur dimension ou leur nature les rendent impropres au transport ;
- (e) des animaux vivants, excepté les animaux domestiques et pourvu que les conditions du paragraphe 10 du présent Article soient respectées ;
- (f) les objets fragiles ou périssables, les fonds, devises, bijoux, objets d'art, métaux précieux, argenterie, valeurs ou autres objets précieux, vêtements de prix, appareils d'optique ou de photo, matériels ou appareils électroniques ou de télécommunication, instruments de musique, passeports et pièces d'identité, échantillons, papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles ;
- (g) les armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport ou les armes de collection désactivées. Pour être admises comme Bagages enregistrés, les armes à feu et les munitions destinées à la chasse ou au sport et les armes de collection désactivées doivent ne pas être chargées, avoir le cran de sûreté engagé et être convenablement emballées. Le transport des munitions est soumis aux Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'OACI et de l'IATA, comme indiqué au (b) ci-dessus ;
- (h) dans le cas où des objets mentionnés aux sous-paragraphes (a) à (g) du présent paragraphe seraient transportés, que leur transport en tant que Bagages soit interdit ou non, leur transport sera soumis aux limitations de responsabilité et aux dispositions des présentes Conditions de Transport applicables au transport des Bagages.

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

- (a) A tout point d'embarquement ou intermédiaire, le Transporteur peut refuser le transport comme Bagages des objets non admis, énumérés au paragraphe 3 du présent Article, et peut aussi refuser de poursuivre le transport de tels objets, s'il vient à les découvrir.
- (b) Le Transporteur peut refuser de transporter comme Bagages tout objet en raison de sa taille, de sa forme, de son poids, de son contenu ou de sa nature, ou pour des raisons d'exploitation, de sécurité/sûreté ou encore pour préserver le confort et la commodité des Passagers ou de l'équipage.

## **5. Droit d'inspection**

Pour des raisons de sécurité/sûreté, le Transporteur peut demander au Passager qu'il se soumette, lui et/ou ses Bagages, à une fouille ou à tout contrôle de type rayons X ou autre. Si le Passager n'est ni présent ni disponible, ses Bagages peuvent être contrôlés ou fouillés en son absence en vue de vérifier s'il possède, ou si ses Bagages contiennent, des objets visés au paragraphe 3 ci-dessus, ou encore toute arme ou munition qui n'aurait pas été présentée au Transporteur, aux termes du paragraphe 3 (g) ci-dessus.

Si le Passager refuse de se conformer à de telles demandes, le Transporteur peut refuser de le transporter, ainsi que ses Bagages. Si ces contrôles endommagent les Bagages et leur contenu ou causent des Dommages au Passager, le Transporteur n'est pas responsable, sauf en cas de faute ou de négligence de sa part.

## **6. Bagages enregistrés**

- (a) Au moment où le Passager remet au Transporteur ses Bagages à enregistrer, le Transporteur en prend la garde et lui délivre une Etiquette de bagage, pour chaque pièce de Bagage enregistré.

(b) Si le Transporteur juge que l'emballage d'un Bagage est inadapté, fait défaut ou est en mauvais état, il peut refuser le Bagage.

(c) Le Passager doit apposer une identification personnelle sur le Bagage avant que celui-ci soit accepté par le Transporteur.

(d) Les Bagages enregistrés sont transportés, dans la mesure du possible, dans le même aéronef que celui transportant 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 livrera le Bagage à destination du vol, sauf si les lois applicables disposent que le Passager doit être présent pour un contrôle douanier.

### **7. Bagages non enregistrés**

Le Transporteur peut imposer des dimensions maxima pour les Bagages que le Passager emporte en cabine, et en limiter le nombre.

(a) Les Bagages que le Passager emporte en cabine doivent être placés sous le siège devant le Passager ou dans un espace de rangement fermé. Les objets définis par le Transporteur comme étant d'un poids ou d'une taille excessives, dangereux pour la sécurité ou difficiles à entreposer ne peuvent être acceptés en cabine et doivent être embarqués comme Bagages enregistrés.

(b) Les objets qui ne doivent être transportés dans les soutes (tels que instruments de musique fragiles ou autres) et qui ne sont pas conformes aux dispositions du (a) ci-dessus, ne peuvent être acceptés au transport en cabine que si le Transporteur en a été dûment averti au préalable et en a accordé l'autorisation. Le transport de tels objets peut être tarifé séparément.

### **8. Déclaration de valeur et perception de frais supplémentaires**

(a) Si le Transporteur offre cette possibilité, le Passager peut, pour ses Bagages enregistrés, déclarer par écrit une valeur supérieure à la limite de responsabilité indiquée dans la Convention. Dans ce cas, le Passager peut se voir facturer les frais supplémentaires y afférents, à des taux fixés par le Transporteur et disponibles sur demande.

(b) Le Transporteur refusera une telle déclaration de valeur, si l'une des portions du transport doit être effectuée par un autre Transporteur qui n'offre pas une telle possibilité.

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

(a) Le Passager doit retirer ses Bagages dès qu'ils sont mis à sa disposition aux lieux de destination ou d'arrêt volontaire. S'il ne les retire pas dans un délai raisonnable, le Transporteur pourra lui facturer des frais de garde, d'un montant raisonnable. Si le Passager ne les retire pas dans un délai de trois mois à compter de leur mise à disposition, le Transporteur pourra en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers le passager.

(b) Seul le porteur du Bulletin de Bagages et de l'Etiquette de bagage remis au Passager lors de l'enregistrement du Bagage, est habilité à retirer le Bagage. Toutefois, le défaut de présentation de l'Etiquette de bagage n'empêche pas le retrait du Bagage, si le Bulletin de Bagages est présenté et si le Bagage peut être identifié d'une autre façon.

(c) Si une personne, réclamant un Bagage, n'est pas en mesure de produire le Bulletin de Bagages et d'identifier le Bagage au moyen de l'Etiquette de bagage, le Transporteur ne remettra le Bagage à cette personne qu'à condition qu'elle établisse ses droits sur celui-ci d'une façon satisfaisante ; à la demande du Transporteur, cette personne devra fournir une garantie suffisante pour indemniser le Transporteur des pertes, dommages ou dépenses qui pourraient résulter d'une telle livraison.

(d) L'acceptation des Bagages par le détenteur du Bulletin de Bagages, sans réclamation de sa part lors de la livraison, constitue présomption que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément au Contrat de Transport.

## **10. Animaux**

Les animaux sont acceptés au transport dans les conditions suivantes :

- (a) Les chiens, chats, oiseaux et autres animaux domestiques doivent être convenablement placés dans une caisse à claire-voie et accompagnés de documents en règle, tels que certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou de transit;
- (b) S'il est accepté comme Bagage, l'animal transporté dans sa caisse et sa nourriture éventuelle ne sont pas compris dans la franchise de bagage du Passager, mais constitueront un excédent de bagages, pour lequel le Passager doit payer le tarif en vigueur ;
- (c) Les chiens-guides ainsi que leur caisse et leur nourriture, accompagnant les Passagers non voyants et les handicapés physiques, sont transportés gratuitement, en sus de la franchise de bagage normale, conformément à la Réglementation du Transporteur, disponible sur demande ;
- (d) Le Transporteur n'assume aucune responsabilité pour les blessures, pertes, retards, maladies ou mort de tels animaux, dans le cas où l'entrée ou le transit serait refusé dans un Etat ou un territoire, ainsi que pour les Dommages que de tels animaux causeraient à des tiers.

## **ARTICLE IX : HORAIRES, RETARDS, ANNULATIONS DE VOLS**

### **1. Horaires**

Le Transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le Passager et ses Bagages avec diligence et à respecter les horaires publiés, en vigueur à la date du voyage.

Toutefois, le Transporteur peut être conduit à utiliser un avion de substitution ou de recourir aux services d'un autre Transporteur.

Il peut également être contraint à modifier les horaires des vols, pour des raisons qui lui sont extérieures et, par voie de conséquence, les horaires indiqués ne peuvent être garantis.

Ces horaires ne sont pas un élément du Contrat de Transport.

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

Si le Transporteur annule un vol ou l'exécute dans des délais excessifs par rapport à l'horaire programmé ou ne s'arrête pas au point d'arrêt volontaire ou de destination d'un Passager, ou fait manquer au Passager un vol en correspondance, dans les limites d'un unique Contrat de Transport sur lequel il avait une réservation, le Transporteur doit, en accord avec le Passager :

- (a) transporter le Passager sur un autre de ses vols Passagers réguliers où une place est disponible, sans supplément de prix et, le cas échéant, prolonger d'autant la validité du Billet ; ou
- (b) réacheminer le Passager à la destination indiquée sur le Billet, en tout ou partie, sur ses propres vols réguliers ou sur les vols réguliers d'un autre Transporteur, ou au moyen d'un transport de surface.

Si le tarif et les frais afférents au nouvel acheminement sont plus bas que la valeur de remboursement du Billet, en tout ou partie, le Transporteur remboursera la différence. Si aucune de ces deux solutions n'est acceptée par le Passager, le Transporteur effectuera le remboursement, conformément aux dispositions de l'Article X, et n'aura pas d'autre obligation envers le Passager, de ce fait.

### **3. Compensation pour refus d'embarquement en cas de surréservation programmée**

Si, du fait d'une surréservation programmée, le Transporteur n'est pas en mesure d'attribuer une place à un Passager titulaire d'une réservation confirmée, il lui accordera une compensation, aux termes de la loi applicable. Si plusieurs lois ou réglementations sont applicables, le Passager bénéficiera de la plus favorable.

## **ARTICLE X : REMBOURSEMENTS**

### **1. Généralités**

Le remboursement d'un Billet, en tout ou partie, se fera, en conformité avec les lois et règlements en vigueur, et la réglementation tarifaire opposable au Passager, dans les conditions suivantes :

- (a) à l'exception des dispositions du présent paragraphe, le Transporteur est habilité à effectuer le remboursement, soit à la personne dont le nom figure sur le Billet, soit à la personne qui a payé le Billet, sur présentation par celle-ci de la preuve suffisante de ce paiement ;
- (b) si un Billet a été payé par une autre personne que celle dont le nom figure sur ce Billet et si le Transporteur a mentionné sur le Billet une restriction au remboursement, le Transporteur effectuera le remboursement à la personne qui a payé le Billet ou à toute personne que celle-ci désignera ;
- (c) sauf en cas de perte de Billet, le remboursement n'est effectué que sur remise au Transporteur du Coupon-Passager ou Reçu-Passager ainsi que de tous les Coupons de vol inutilisés ;
- (d) un remboursement fait à une personne présentant le Coupon-Passager ou Reçu-Passager et tous les Coupons de vol inutilisés et se présentant comme la personne ayant droit au remboursement aux termes des sous-paragraphes (a) et (b) du présent paragraphe, est considéré comme un remboursement approprié, et le Transporteur est déchargé de toute responsabilité et de toute réclamation ultérieure de remboursement.

### **2. Remboursement involontaire (du fait du Transporteur)**

Si le Transporteur annule un vol, n'exploite pas un vol dans les limites raisonnables de l'horaire, ne s'arrête pas au point de destination du Passager ou à un arrêt intermédiaire programmé, ou fait manquer un vol en correspondance sur lequel le Passager possédait une réservation, le montant du remboursement sera :

- (a) équivalent au tarif payé, si aucune partie du Billet n'a été utilisée ;
- (b) au moins de la différence entre le tarif payé et le tarif correspondant au transport non effectué, si une partie du Billet a été utilisée.

### **3. Remboursement volontaire (à la demande du Passager)**

Si le Passager est en droit de se faire rembourser son Billet pour des raisons autres que celles mentionnées au paragraphe (2) ci-dessus, le montant du remboursement sera :

- (a) d'un montant équivalant au tarif payé, déduction faite des frais de service et d'annulation, si aucune partie du Billet n'a été utilisée ;
- (b) d'un montant équivalant à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable au parcours pour lesquels le Billet a été utilisé, déduction faite des frais de dossier et d'annulation, si une partie du Billet a été utilisée.

Les remboursements visés au présent paragraphe (3) ne sont pas applicables quand les prescriptions gouvernementales ou une réglementation du Transporteur, opposable au Passager, les excluent. C'est notamment le cas des Billets portant la mention "non remboursable".

### **4. Remboursement de Billets ou d'avoirs déclarés perdus ou volés**

En cas de perte ou de vol de tout ou partie d'un Billet ou d'un avoir, le Passager, après avoir fourni au Transporteur la preuve de la perte ou de vol, et avoir acquitté des frais de dossier raisonnables, pourra recevoir, dans un délai de douze mois à compter de la perte ou du vol le remboursement de son Billet, à condition que :

- (a) le Billet ou la partie du Billet perdu ou volé n'ait pas été utilisé, précédemment remboursé ou remplacé ; et que
- (b) la personne à qui est fait le remboursement s'engage, dans les formes prescrites par le Transporteur, à lui reverser le montant remboursé, dans le cas de fraude et dans la mesure où le Billet perdu ou volé serait utilisé, en tout ou partie, par une personne quelconque.

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

Le Transporteur peut refuser le remboursement :

- (a) après l'expiration de la validité du Billet ;
- (b) d'un Billet qui a été présenté à lui-même ou aux autorités d'un pays, comme preuve d'intention de départ de ce pays. Le remboursement ne sera possible que si le Passager lui fournit une preuve satisfaisante qu'il a la permission de séjourner dans ledit pays ou qu'il en repartira par l'intermédiaire d'un autre Transporteur, ou par un autre moyen de transport ;
- (c) au cas où un Passager qui n'a pas été admis par les autorités de destination ou de celles de tout autre point de son voyage, est, de ce fait, renvoyé à son point d'embarquement ;
- (d) dans le cas d'un document de transport dérobé, falsifié ou contrefait ;
- (e) dans une monnaie différente de celle dans laquelle a été effectué le paiement dudit Billet ;
- (f) d'un Billet portant la mention "non remboursable".

## **6. Monnaie de remboursement**

(a) Tous les remboursements sont effectués conformément aux dispositions légales ou réglementaires en vigueur dans le pays où le Billet a été acheté ou dans le pays où le remboursement est effectué. Sous réserve de ce qui précède, les remboursements sont normalement effectués dans la monnaie de paiement du Billet, mais peuvent éventuellement être également effectués dans une autre monnaie, si le Transporteur est d'accord et si la loi ne s'y oppose pas.

(b) Dans le cas où un remboursement est accepté par le Transporteur dans une monnaie autre que la monnaie de paiement, ce paiement interviendra à des taux de change et dans les conditions prévues par le Transporteur.

## **7. Personnes habilitées à rembourser**

Les remboursements sont effectués seulement par le transporteur qui a initialement émis le Billet ou par un Agent Accrédité, s'il y est autorisé par le Transporteur.

## **ARTICLE XI : COMPORTEMENT A BORD**

1. Si le Transporteur estime qu'un Passager, par son comportement à bord, met en danger l'appareil, une personne ou des biens, empêche l'équipage de remplir ses fonctions, ne se soumet pas aux recommandations de l'équipage, notamment si celles-ci concernent l'usage du tabac, de l'alcool ou de la drogue, ou encore se conduit d'une manière qui entraîne ou peut entraîner, pour les autres Passagers, pour l'équipage, ou pour tout bien en général, une gêne pour leur confort ou leur commodité, un Dommage ou une blessure, le Transporteur, ou ses préposés pourront prendre envers ce Passager toutes les mesures qu'ils jugent nécessaires, y compris des mesures de contrainte pour empêcher la poursuite d'un tel comportement.

Ce Passager peut être débarqué, se voir refuser le transport pour des voyages ultérieurs à n'importe quel point du réseau et être poursuivi pour des délits ou tout acte répréhensible qu'il aurait commis à bord de l'avion. Dans ce cas, le Contrat de Transport est considéré comme rompu unilatéralement par ce Passager.

2. Pour des raisons de sécurité, le Transporteur peut interdire ou limiter l'utilisation à bord de l'avion, d'équipements électroniques tels que, sans caractère limitatif, les téléphones portables, les ordinateurs portatifs, les postes de radio, les jeux électroniques, les matériels de transmission, les jeux sous contrôle radio et les postes de transmetteurs/émetteurs, ainsi que de tout autre matériel électronique ou d'enregistrement.

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

## **ARTICLE XII : DISPOSITIONS POUR LES PRESTATIONS ANNEXES**

1. Sous réserve des lois applicables, si, dans le cadre d'un Contrat de Transport, le Transporteur accepte de prendre des dispositions pour la fourniture de services supplémentaires, il ne sera responsable envers le Passager, pour défaut de fourniture, qu'en cas de faute qui lui serait imputable.
2. Si le Transporteur fournit des prestations de transport terrestre, d'autres Conditions de Transport peuvent être applicables. Elles sont disponibles, sur demande, auprès du Transporteur.

## **ARTICLE XIII : FORMALITES ADMINISTRATIVES**

### **1. Généralités**

- (a) Le Passager est responsable de l'obtention de tous les documents nécessaires à son voyage, y compris les visas et tout permis particulier qui serait exigible par les dispositions légales et réglementaires en vigueur dans les pays de départ, de destination ou de transit, et doit se conformer aux exigences des autorités de ces pays en matière d'immigration et de contrôle aux frontières.
- (b) Le Transporteur n'est pas responsable des conséquences que subirait un Passager qui n'aurait pas observé les obligations visées au (a) ci-dessus.

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

- (a) Le Passager devra présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit, les documents sanitaires et autres exigés par les lois ou règlements en vigueur dans les pays concernés et permettre au Transporteur d'en prendre copie, si besoin est, selon l'appréciation du Transporteur.
- (b) Le Transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout Passager qui ne s'est pas conformé aux lois et règlements en vigueur ou dont les documents ne sont pas en règle.

### **3. Refus d'entrée**

Si un Passager se voit refuser l'admission sur un territoire, il devra payer tous frais ou amendes imposés de ce fait au Transporteur par les autorités du pays en question ainsi que le coût du transport de ce Passager à partir de ce pays.  
Les Tarifs payés par le Passager pour arriver au pays où il n'a pas été admis ne sont pas remboursés par le Transporteur.

### **4. Responsabilité du Passager pour amendes et frais de détention**

Si le Transporteur est requis de payer ou de consigner le montant d'une amende ou d'une pénalité ou d'engager des dépenses de toutes sortes par suite de l'inobservation, volontaire ou non, par le Passager des dispositions légales et réglementaires des pays concernés, ou du défaut de présentation des documents exigés, ou encore de la présentation de documents non conformes, le Passager, sur la demande du Transporteur, lui remboursera toutes sommes payées ou consignées et toutes dépenses ainsi engagées.  
Le Transporteur peut utiliser pour de tels remboursements les sommes qui lui ont été versées pour le transport non effectué ou toutes sommes versées par le Passager et détenues par le Transporteur.

### **5. Contrôles douaniers**

S'il en est requis, le Passager devra assister à l'inspection de ses Bagages, enregistrés ou non, par la douane ou toute autre autorité gouvernementale.  
Le Transporteur n'assume aucune responsabilité pour perte ou Dommage, à l'égard du Passager qui négligerait d'observer la présente disposition.

### **6. Contrôle de sûreté**

Le Passager doit se soumettre à tous contrôles de sûreté à la demande des autorités officielles gouvernementales ou aéroportuaires ou à la demande du Transporteur, ou de tout autre Transporteur concerné.

## **ARTICLE XIV : TRANSPORTEURS SUCCESSIFS**

Le transport à effectuer par plusieurs Transporteurs successifs, sous couvert d'un seul Billet ou de plusieurs Billets émis conjointement, est considéré comme une opération unique, chaque Transporteur étant responsable pour le transport qu'il effectue en propre.

## **ARTICLE XV : RESPONSABILITE POUR DOMMAGES**

### **1. Considérations générales**

Sauf dispositions contraires de la réglementation de TWIN JET opposable aux Passagers, la responsabilité de TWIN JET et de chaque Transporteur impliqué dans le voyage du Passager est fixée par les Conditions de Transport du Transporteur qui a émis le Billet.

Quand elle est engagée, la responsabilité de TWIN JET est exercée dans les conditions suivantes :

(a) Le transport effectué sous couvert des présentes Conditions est soumis aux règles de responsabilité édictées par la Convention ainsi qu'aux Accords IATA mentionnés à l'Article I ci-dessus et au Règlement du Conseil (CEE) n° 2027 du 9 octobre 1997 sur la responsabilité du Transporteur aérien en cas d'accident ;

(b) Sauf à l'égard des organismes de protection sociale et des organismes similaires, le Transporteur accepte de renoncer aux limites de responsabilité posées par la Convention, en cas de mort, de blessure ou de toute autre lésion corporelle, lorsque l'accident qui a causé le Dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement. Le régime de responsabilité décrit ci-dessous est pris en application de la Convention et des Accords IATA tels que définis à l'Article I des présentes Conditions Générales de Transport.

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

(i) la responsabilité de TWIN JET est limitée au Dommage survenu au cours des vols pour lesquels son Code de Désignation apparaît dans le Coupon ou le Billet correspondant au vol. Le Transporteur qui émet un Billet ou qui enregistre un Bagage sur les lignes d'un autre Transporteur n'agit qu'à titre de représentant de ce dernier. Toutefois, en ce qui concerne les Bagages enregistrés, le Passager a un droit de recours contre le premier ou le dernier Transporteur ;

(ii) la responsabilité de TWIN JET ne pourra excéder le montant des Dommages prouvés et, en aucune manière, TWIN JET ne sera responsable des Dommages indirects ou de toute forme de Dommage non compensatoire ;

(iii) TWIN JET n'assume aucune responsabilité pour les Dommages résultant de l'observation par elle de toutes dispositions légales ou réglementaires, ou de l'inobservation par le Passager de ces mêmes dispositions ;

(iv) les exclusions ou limitations de responsabilité de TWIN JET s'appliquent et bénéficient aux Agents Accrédités, employés et représentants du Transporteur et à toute personne propriétaire de l'avion utilisé par TWIN JET, ainsi qu'aux agents, employés et représentants d'une telle personne.

Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant de la responsabilité de TWIN JET ;

(v) TWIN JET n'assume aucune responsabilité en cas de Dommage aux Bagages non enregistrés, à moins qu'un tel Dommage ne soit causé par sa faute ;

(vi) sauf dispositions contraires expresses, aucune des dispositions des présentes Conditions n'emporte renonciation aux limitations ou exclusions de responsabilité édictées par la Convention et les lois et réglementations en vigueur.

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

(a) Dommages corporels :

(i) Domaine de responsabilité de TWIN JET :

En conformité avec l'Article 17 de la Convention, TWIN JET est responsable du dommage survenu en cas de mort, de blessure ou de toute autre 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 et sous réserve des exonérations de responsabilité précisées ci-dessous ;

(ii) Exonérations de responsabilité de TWIN JET :

TWIN JET n'est pas responsable si elle apporte la preuve :

- que le dommage survenu en cas de mort, de blessure ou de toute autre lésion corporelle résulte de l'état de santé physique ou mental du passager, antérieur au moment des opérations d'embarquement de celui-ci par TWIN JET ;
- que la faute du Passager lésé, a causé le dommage au sens du paragraphe (a)(i) ci-dessus ou y a contribué ;
- qu'elle a pris toutes les mesures pour éviter la survenance du dommage ou a été dans l'impossibilité de les prendre, selon l'Article 20.1 de la Convention.

(iii) Renonciation de TWIN JET :

TWIN JET renonce aux dispositions de l'Article 20.1 de la Convention pour toute réclamation de dommage corporel émanant de la victime ou de ses personnes à charge dont le montant global serait inférieur ou égal à 100 000 DTS par Passager ;

(iv) Montant du dommage réparable :

Le montant de la responsabilité de TWIN JET en cas de mort, de blessure ou de toute autre lésion corporelle d'un Passager, au sens du paragraphe (a)(i) ci-dessus, n'est soumise à aucune limitation et sera indemnisé en fonction de l'évaluation du préjudice direct du Passager par accord amiable, par voie d'expertise ou par les tribunaux compétents.

Dans le cadre des présentes dispositions, TWIN JET n'indemniserait le Passager qu'au-delà des montants prévus par le régime social auquel est affilié le Passager.

(v) TWIN JET se réserve tout droit de recours et de subrogation contre tout tiers ;

(vi) Dans le cas d'un accident aérien, au sens de l'Article 17 de la Convention et du paragraphe 2(a)(i) de cet Article et en application du Règlement du Conseil (CEE) n° 2027 précité, la personne identifiée comme l'ayant droit à indemnisation pourra bénéficier d'une avance lui permettant de faire face à ses besoins immédiats, en proportion du préjudice matériel subi, étant précisé que cette avance ne sera pas inférieure à l'équivalent en EUROS de 15 000 DTS par voyageur accidenté, en cas de décès. Cette avance sera payée dans les 15 jours de l'identification et sera déductible du montant définitif des réparations dues au Passager accidenté.

(b) Retard :

(i) Caractéristiques du Dommage réparable :

- le retard n'est pas en soi une source de préjudice ; seul, le Dommage direct prouvé 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 doit établir le Dommage résultant du retard.

(ii) Etendue de la responsabilité de TWIN JET :

- TWIN JET n'est pas responsable du Dommage résultant du retard si elle prouve qu'elle ou ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le Dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre ;
- TWIN JET n'est pas responsable dans le cas où le Dommage né du retard est imputable au Passager.

(iii) Etendue de la réparation :

- le montant de la réparation est fonction du Dommage prouvé par le Passager, dans les limites prescrites par la Convention ;
- en cas de retard à la livraison des Bagages enregistrés, TWIN JET pourra dédommager forfaitairement le Passager des frais de première nécessité résultant de l'attente de la livraison des Bagages, lorsque cet incident intervient hors du lieu de résidence du Passager.

(c) Bagages :

(i) Exonérations de responsabilité de TWIN JET :

- TWIN JET n'est pas responsable des Dommages survenus aux Bagages d'un Passager lorsque ces Dommages sont causés par des objets contenus dans lesdits Bagages. Tout Passager, dont les biens sont la cause de préjudice à une autre personne ou à TWIN JET, doit indemniser TWIN JET pour les pertes subies et les dépenses encourues de ce fait ;
- TWIN JET encourt une responsabilité particulière, limitée à la valeur réelle estimable de l'objet, telle que prévue à l'Article 22.2 de la Convention, pour les Dommages et/ou la perte concernant seulement les objets mentionnés à l'Article VIII/3 ci-dessus, si le Passager a fait la déclaration de valeur dans les conditions prévues à l'Article VIII/8 (a) ci-dessus et a acquitté les frais supplémentaires correspondants.

(ii) Montant du dommage réparable :

- Pour les Bagages enregistrés et, à l'exception d'actes ou d'omissions faits avec l'intention de causer un Dommage ou imprudemment, et avec la conscience qu'un Dommage pourrait en résulter, la responsabilité de TWIN JET en cas de Dommage est limitée à 17 DTS/Kg, à moins qu'une autre limite de responsabilité ne soit applicable selon les lois et réglementations en vigueur. Si le poids d'un Bagage n'est pas indiqué sur le Bulletin de Bagages, le poids total des Bagages enregistrés est réputé ne pas

excéder la franchise de Bagages autorisée pour la classe de transport concernée, telle que précisée par TWIN JET au Passager. Si une valeur supérieure a été déclarée, conformément au paragraphe 8 (a) de l'Article VIII, la responsabilité de TWIN JET sera limitée à cette valeur supérieure déclarée.

- Pour les Bagages non enregistrés admis à bord, la responsabilité de TWIN JET ne peut être invoquée par le Passager que si ce dernier rapporte la preuve de la faute de TWIN JET. Cette responsabilité est alors limitée à 332 DTS par Passager.

### **3. Dispositions applicables aux vols intérieurs**

(a) Pour les vols à l'intérieur du territoire français, le régime applicable à la responsabilité pour Dommage de TWIN JET est celui décrit pour les vols internationaux ci-dessus.

(b) Pour les vols intérieurs dans un autre Etat que la France, le régime applicable à la responsabilité de TWIN JET pour Dommage dépend de la loi ou de la réglementation de l'Etat concerné.

## **ARTICLE XVI : DELAIS DE PROTESTATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITE**

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

L'acceptation par le détenteur de l'Etiquette de bagage sans protestation signifie que le Bagage a été livré en bon état, aux termes du Contrat de Transport, sauf preuve contraire, à rapporter par le Passager. En cas de Dommages causés aux Bagages enregistrés (destruction, avarie) et conformément à l'Article 26 de la Convention, une protestation doit être formulée auprès du Transporteur. Dans ce cas, le Passager doit protester dès qu'il découvre le Dommage et, au plus tard, dans un délai de sept jours à dater de la réception des Bagages.

En cas de retard, ce délai est porté à vingt et un jours, à dater du jour où les Bagages ont été mis à la disposition du Passager.

Dès réception de la protestation, le Transporteur établit un "constat de dommage ou de perte", éventuellement assorti de réserves.

### **2. Action en responsabilité pour les Passagers**

Toute action en responsabilité doit être intentée, sous peine de prescription, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'arrivée de l'avion était programmée ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du Tribunal saisi.

**3.** Toutes réclamations ou actions mentionnées aux paragraphes 1 et 2, ci-dessus doivent être faites par écrit, dans les délais indiqués.

## **ARTICLE XVII : MODIFICATION ET SUPPRESSION**

Aucun agent, employé ou représentant du Transporteur n'est autorisé à changer, modifier ou supprimer l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions de Transport.