Conditions de Transport des Passagers et des Bagages

GROUPE SATA

Cette version a été mise à jour en octobre 2026

INDEX

ARTICLE 1 | Définitions 5
ARTICLE 2 | Champ d'application 6
2.1 Général 6
2.2 Opérations nolisées 6
2.3 Accords de partage de code (Code-shares) 6
2.4 Réservations effectuées auprès des agences de voyages, des sites Web et des opérateurs 6
2.5 Prévalence des lois, règlements ou décisions 6
2.6 Prévalence de la loi 6
2.7 Prévalence sur la réglementation 6
ARTICLE 3 | Billets 6
3.1 Le billet de preuve de contrat 6
3.2 Exigence de billet 7
3.3 Incessibilité du billet 7
3.4 Période de validité 7
3.5 Prolongation de validité 7
3.6 Utilisation et séquence des serres 7
3.7 Nom et adresse du transporteur 7
ARTICLE 4 | Interruptions de voyage (Stopovers) 8
4.1 Général 8
ARTICLE 5 | Tarifas, impostos, taxas e encargos 8
5.1 Général 8
5.2 Tarifs applicables 8
5.3 Itinéraires inclus dans le tarif 8
5.4 Taxes, frais et charges 8
5.5 Pièce de monnaie 8
ARTICLE 6 | Réservations 8
6.1 Conditions de réservation 8
6.2 Temps Limites pour l'émission de Billets 8
6.3 Données personnelles 8
6.4 Réservation de siège à l'avance 8
6.5 Frais de service lorsque la place n'est pas occupée 9
6.6. Reconfirmation des réservations 9
ARTICLE 7 | Inscription (check-in) et embarquer 9
7.1 Heures de présence 9
ARTICLE 8 | Refus et limitation du transport 9
8.1 Droit de refuser le transport 9
8.2 Assistance spéciale 10
ARTICLE 9 | Bagages 10
9.1 Objets non acceptés comme bagages 10
9.2 Droit de refuser le transport 11
9.3 Droit de recherche 11
9.4 Bagages enregistrés 12

9.5 Quantité de bagages dont le transport est gratuit 12
9.6 Excédent de bagages 12
9.7 Déclaration et frais de valeur excédentaire 12
9.8 Collecte et livraison des bagages enregistrés 12
9.9 Transport d'animaux domestiques 12
ARTICLE 10 | Horaires, annulations de vols et refus d'embarquement 13
10.1 Des horaires 13
10.2 Annulations, changement d'horaire, etc 13
10.3 Refus d'embarquement 13
10.4 Clause de non-responsabilité 13
ARTICLE 11 | Remboursements 13
11.1 Général 13
11.2 Personne à qui le remboursement doit être effectué 13
11.3 Remboursements involontaires 14
11.4 Remboursements volontaires 14
11.5 Droit de refuser le remboursement 14
11.6 Mode, conception et paiement 14
11.7 Qui doit rembourser le billet 14
ARTICLE 12 | Conduite à bord de l'avion 14
12.1 Passager indiscipliné ou désordonné 14
12.2 Conduite indisciplinée 14
12.3 Autorité à bord 14
12.4 Remboursement partie non volée 14
ARTICLE 13 | Formalités administratives 14
13.1 Général 14
13.2 Documents de voyage 15
13.3 Refus d'entrée 15
13.4 Responsabilité du passager pour les amendes, les frais de détention, etc 15
13.5 Contrôle douanier 15
13.6 Inspection de sécurité 15
ARTICLE 14 | Autres prestations 15
14.1 Services supplémentaires fournis par des tiers 15
14.2 Voyages organisés 15
14.3 Transport terrestre ou maritime 15
14.4 Service à bord 15
ARTICLE 15 | Transporteurs successifs 15
ARTICLE 16 | Responsabilité du Passager 15
16.1 Devoirs du passager 15
ARTICLE 17 | Responsabilité du transporteur 16
17.1 Général 16
17.2 Décès et lésions corporelles aux passagers 16
17.3 Dommages aux bagages non enregistrés 16
17.4 Dommages aux bagages enregistrés 16

17.5 Retards 17
17.6 Limites de remplacement des bagages indiquées 17
17.7 Clause de non-responsabilité 17
ARTICLE 18 | Délai de réclamations et poursuites judiciaires 17
18.1 Réclamation pour retard, panne ou détérioration des bagages enregistrés 17
18.2 Délai maximal pour la résolution et l'achèvement d'un processus de bagages 17
18.3 Cession 18
ARTICLE 19 | Interprétation 18
ARTICLE 20 | Modifications 18
ARTICLE 21 | Droit applicable 18
ARTICLE 22 | Juridiction compétente/Juridiction 18
ARTICLE 23 | Version en vigueur 18

INFORMATIONS JURIDIQUES ET CONTACTS 18
1. Bagages interdits et dangereux 18
2. Exigences et limites des instruments de musique 19
3. Poids et limitations Bagages à main et enregistrés et autres articles de nature fragile et/ou de valeur 19
4. Conditions de transport d'armes et de munition 21
5. Transport de matériel sportif 21
6. Déclaration de valeur 23
7. Conditions de transport des animaux vivants 23
7.1 Limites 24
7.2 Espèces d'animaux qui ne seront pas acceptées (liste non exhaustive) 24
7.3 Animaux vivants en cabine – PETC 24
7.4 Exigences légales et documents 24
7.5 Refus de transport 24
7.6 SVAN – Chiens d'assistance 24
7.7 Animaux vivants en soute 25
8. Transport de bébé (INF) 26
8.1 Bébé – Conception 26
8.2 Conditions d'acceptation 26
9. Transport de mineurs 26
9.1 Mineur – notion 26
9.2 Conditions d'accueil d'un mineur non accompagné 26
9.3 Service d'assistance permanente - UMNR 26
9.4 Service d'assistance supplémentaire - ESHO 27
10. Passagers souffrants d'allergies graves 27
11. Assistance spéciale – exigences et limites 28
11.1 Assistance irrégularités opérationnelles (retards, annulations, etc.) 28
12. Assistance spéciale pour les passagers handicapés ou à mobilité réduite 28
12.1 Généralités 28
12.2 Portée 28
12.3 Autorisation médicale (MEDA) 28
12.4 Responsabilité du transporteur 29

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DES PASSAGERS ET DES BAGAGES

ARTICLE 1 | Définition

Dans les présentes Conditions, à moins que le contexte ne s'y oppose ou ne le prévoie expressément, les expressions suivantes ont les significations suivantes :

Agent autorisé — un agent de vente de billets désigné par le Transporteur pour représenter le Transporteur dans la vente de transport aérien pour ses services et, lorsqu'il est autorisé, pour les services d'autres transporteurs.

Bagages — marchandises et autres effets personnels du passager, jugés nécessaires ou appropriés à son utilisation, son utilisation, son confort ou sa commodité pendant le voyage, généralement constitués de vêtements, de chaussures et d'articles d'hygiène.

Bagages enregistrés (Bagages) — bagages dont le Transporteur s'occupe ou dont il est responsable et pour lesquels il émet un Billet de bagage et/ou une Étiquette de bagage.

Bagages non enregistrés (Cabine) — tout bagage qui n'est pas un bagage enregistré.

Marchandises essentielles - les marchandises suivantes sont considérées comme des marchandises essentielles aux fins des présentes Conditions de transport :

- Produits d'hygiène personnelle ; shampooings, gels douche ou savons, brosses à dents et dentifrices, serviettes hygiéniques, déodorants, produits de bain pour bébés, couches et lingettes ; des vêtements de rechange et dont le coût est considéré comme raisonnable pour le coût moyen de la vie dans le pays de destination.

Billet de bagages — la partie de votre billet relative au transport de vos bagages enregistrés.

Billet combiné — billet émis par le Transporteur ou pour le compte du Transporteur en faveur du passager, associé à un autre Billet, qui constituent ensemble un seul contrat de transport, à condition qu'ils soient acquis en une seule réservation à un prix unique.

Billet électronique — l'Itinéraire/Reçu, document électronique émis par, ou au nom du Transporteur qui comprend les conditions du contrat et les avis.

Enregistrement — acte de présenter le passager au guichet d'un Transporteur, aux fins d'acceptation au Transport et de délivrance de la carte d'embarquement et de l'étiquette de bagage enregistré.

Code-share — accord de coopération par lequel une compagnie aérienne transporte des passagers dont les billets ont été émis par une autre compagnie aérienne.

Code de désignation du transporteur aérien — deux caractères (S4 ou SP) ou 3 chiffres (331 ou 737) qui identifient un transporteur aérien particulier, avec « S4 » désignant SATA Internacional - Azores Airlines, SA et « SP » désignant SATA AIR AÇORES - Sociedade Açoriana de Transportes Aéreos.

Conditions contractuelles — termes relatifs aux conditions de votre transport, telles qu'elles ont été définies dans le présent document, ainsi que les mentions, identifiées comme telles, contenues dans le Billet ou dans l'Itinéraire/Reçu, ou remises au passager avec eux, et qui comprennent, par référence, ces Conditions de Transport et les avis.

Convention — l'un des instruments suivants qui sont applicables :

- La convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (ci-après dénommée « convention de Varsovie ») ;
- La Convention de Varsovie, modifiée à La Haye le 28 septembre 1955 ;
- La Convention de Varsovie telle qu'elle a été amendée par le Protocole additionnel n° 1 de Montréal (1975) ;
- La Convention de Varsovie modifiée à La Haye et le Protocole additionnel n° 2 de Montréal (1975) ;
- La Convention complémentaire de Guadalajara (1961), (Guadalajara) ;
- La Convention de Varsovie telle qu'elle a été amendée à La Haye et par le Protocole additionnel n° 4 de Montréal (1975) ;
- La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999 (ci-après dénommée la « Convention de Montréal »).

Dommage — mort ou blessure causée par/ou blessure corporelle à un passager, retard, perte, perte partielle, vol ou autre dommage résultant de/ou en rapport avec le transport fourni par le Transporteur.

Jours — jours calendaires, y compris les sept (7) jours de la semaine, à condition que, aux fins des avis/notifications, le jour où ils sont envoyés ne soit pas compté.

DTS - droits de tirage spéciaux : désigne un type international de monnaie de réserve monétaire créée par le Fonds Monétaire International (FMI).

Étiquette de bagage — document délivré dans le seul but d'identifier le bagage enregistré.

Force Majeure — circonstances inhabituelles et imprévisibles indépendantes de la volonté du Transporteur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées, même si toute la diligence requise avait été exercée.

Date limite d'enregistrement — date limite spécifiée par le transporteur et à laquelle vous devez avoir terminé les formalités d'enregistrement (enregistrement) et reçu votre carte d'embarquement.

Interruption de voyage (Escale) — arrêt intentionnel du voyage, de plus de 24 heures, convenu à l'avance avec le Transporteur, à un point situé entre le lieu de départ et le lieu de destination.

Interline — accord entre deux ou plusieurs compagnies, qui permet au passager avec un seul billet pour l'ensemble du voyage, de bénéficier de la même franchise de bagages et de l'assistance en cas de correspondance manquée, fournie par les compagnies aériennes concernées.

Itinéraire/Reçu — document délivré par le Transporteur

au Passager qui voyageant avec des Billets électroniques et contenant son nom, les informations de vol et d'autres informations relatives au voyage. Ce document doit être conservé par le passager et accompagné tout au long du voyage.

Arrêts — les lieux, autres que le départ et la destination, inscrits sur le Billet ou qui apparaissent dans les horaires comme des arrêts prévus pour votre voyage.

Transporteur — le transporteur aérien émetteur du billet et tous les transporteurs aériens qui transportent ou s'engagent à transporter le passager et/ou ses bagages, dont le code de désignation figure sur le(s) billets.

Passager — toute personne, autre que les membres d'équipage, transportée ou devant être transportée à bord d'un aéronef conformément à un Billet.

Passager en transit — désigne un Passager arrivant à un aéroport pour poursuivre son voyage vers un autre aéroport :

(i) sur le même vol au départ du même aéroport.

Passager en Transfert ou Transfert — désigne un Passager arrivant à un aéroport pour poursuivre son voyage vers un autre aéroport :

(i) sur un vol de correspondance au départ du même aéroport ou

(ii) sur un vol de correspondance au départ d'un autre aéroport

«Coupon de vol» électronique — désigne un coupon de vol électronique contenu dans un Billet électronique existant dans la base de données du Transporteur.

Tarifs — montant et/ou frais, perçus par le transporteur et payés par le passager, pour couvrir les frais de transport du lieu de départ effectif à l'aéroport du lieu de destination effectif. Le tarif est calculé, au moment de l'émission du billet, en fonction des dates du ou des vols et de l'itinéraire inclus dans le billet.

Transporteur — SATA Air Açores - Sociedade Açoriana de Transportes Aéreos S.A. ou SATA Internacional - Azores Airlines, S.A.

ARTICLE 2 | Champ d'application

2.1. Général

2.1.1. Application

Sauf disposition contraire des articles 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 et 2.6, les présentes Conditions de Transport s'appliquent à tout transport rémunéré de passagers et de bagages, y compris les services y afférents et fournis par le Transporteur.

2.1.2. Exception dans l'application

Ces Conditions s'appliquent également au transport gratuit, sauf dans la mesure où le Transporteur dispose autrement dans ses règlements ou sur les billets respectifs.

2.2. Opérations nolisées

En cas de transport effectué dans le cadre d'un contrat d'affrètement, les présentes Conditions de Transport ne s'appliquent que dans la mesure où elles sont incorporées, par référence ou autrement, audit contrat ou au Billet du Passager.

2.3. Accords de partage de code (Code shares)

Sur certains services, SATA a des accords avec d'autres transporteurs aériens connus sous le nom de partage de code, ce qui signifie que, même si le passager a une ou plusieurs réservations auprès de SATA et possède un ou plusieurs billets sur lesquels le nom SATA ou le code de désignation du transporteur aérien apparaît comme le transporteur, le ou les aéronefs peuvent être exploités par d'autres transporteurs. Si tel est le cas, SATA vous informera, lors de la réservation et lors de l'enregistrement (enregistrement) à l'aéroport, du transporteur qui exploite l'avion. Dans une telle situation, le niveau de service peut être différent.

2.4. Réservations effectuées auprès des agences de voyages, des sites Web et des opérateurs

Pour les réservations effectuées via des canaux qui ne sont pas sous le contrôle direct de la compagnie aérienne (par exemple, les agents de voyages et les sites Web autres que le site Web de la compagnie aérienne), les agents de voyages et les opérateurs du site Web sont responsables, conformément aux articles 2, point e), et 11 du règlement (CE) n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil, en informant les passagers de l'identité de la compagnie aérienne exploitant le vol et de tout changement de celle-ci. Le passager doit fournir les coordonnées correctes au moment de la réservation pour permettre une telle notification.

2.5. Prévalence des lois, règlements ou décisions

Toute disposition contenue ou visée dans les présentes ne sera réputée faire partie du contrat de transport que dans la mesure où elle serait contraire à la Convention, aux lois, aux règlements, ordonnances ou décisions gouvernementales, non sujette à dérogation par accord des parties. L'invalidité d'une certaine disposition n'en rendra pas d'autres invalides.

2.6. Prévalence de la loi

En cas de conflit entre les présentes Conditions de transport et la loi applicable, la loi prévaudra. Toutefois, si une disposition de ces Conditions de transport est invalide en vertu de toute loi applicable, cela n'affectera pas la validité de ses dispositions restantes.

2.7. Prévalence sur la réglementation

Sauf indication contraire dans les présentes Conditions de transport, en cas de conflit entre celles-ci et l'une de nos réglementations traitant de questions spécifiques, les présentes Conditions de transport prévaudront.

ARTICLE 3 | Billets

3.1. Le billet de preuve de contrat

Le billet électronique fait foi, sauf preuve contraire, du contrat de transport entre le Transporteur et le passager. Le Transporteur assurera uniquement le transport du passager muni d'un Billet Électronique, ou d'une partie de celui-ci, ou de tout document émis par le Transporteur ou un Agent Accrédité. Les conditions

du Contrat de Transport contenues dans le billet électronique sont un résumé de certaines des dispositions des présentes Conditions de Transport.

3.2. Exigence de billet

Une personne n'a pas le droit d'être transportée sur un vol si elle ne présente pas un billet électronique en cours de validité, dûment émis conformément à la réglementation du Transporteur, contenant le coupon électronique pour ce vol, et qui se trouve dans la base de données du Transporteur.

Un passager n'a pas non plus le droit d'être transporté si le billet qu'il présente a été modifié par une personne autre que le Transporteur ou un Agent Accrédité.

3.3. Incessibilité du billet

Le billet n'est pas transférable. Si un billet est présenté par une personne autre que la personne ayant droit au transport ou au remboursement, le Transporteur ne sera pas responsable envers cette personne si, de bonne foi, il accorde le transport ou rembourse la personne qui présente le billet.

3.4. Période de validité

Un billet émis est valable pour le transport pendant un (1) an à compter de la date de début du vol, ou à compter de la date d'émission, si une partie du billet n'a pas été utilisée. Cela signifie qu'après 1 (un) an, quel que soit le tarif auquel vous avez acheté votre billet, celui-ci ne pourra plus être utilisé ni remboursé.

3.5. Prolongation de validité

Si un passager est empêché de voyager pendant la période de validité de son billet du fait du Transporteur :

a) annuler le vol pour lequel le passager a une réservation ou

b) omettre une escale prévue, qu'il s'agisse du point de départ, de destination ou d'escale du passager, ou ;

c) n'effectue pas un vol raisonnablement dans les délais prévus, ou ;

d) faire manquer une correspondance au passager, ou ;

e) remplacer la classe de service, ou ;

f) n'est pas en mesure de fournir un siège déjà réservé ;

g) ou toute autre situation causée par le Transporteur, qui a empêché le passager d'effectuer son voyage.

La validité de ce billet sera prolongée jusqu'au premier vol du Transporteur sur lequel il y a un siège disponible dans la classe de service correspondant au tarif payé.

3.5.1. Conditions de prolongation de validité

Lorsqu'un passager est empêché de voyager pendant la période de validité de son billet au motif que, au moment de la demande de la réservation, le Transporteur n'est pas en mesure de fournir un siège sur le vol, la validité de ce billet sera prolongée jusqu'au premier vol sur lequel un siège est disponible, dans la classe de service correspondant au tarif payé, conformément à la Réglementation du Transporteur, ou la validité de ce billet sera prolongée conformément à la Réglementation du Transporteur.

3.5.2. Prolongation pour raisons de santé

Lorsqu'un passager, après avoir commencé le voyage, est, pour des raisons de santé, empêché de voyager pendant la période de validité de son billet, le Transporteur prolongera la validité du billet (à condition que cette prolongation ne soit pas empêchée par le tarif payé par le passager, applicable conformément à la Réglementation du Transporteur) jusqu'à la date à laquelle, attestée par un certificat médical, vous êtes de nouveau apte à voyager, ou jusqu'au premier vol du Transporteur après cette date à laquelle une place se libère dans la classe correspondant à la tarife payée, à partir du point où le voyage doit être repris. Lorsque les coupons de vol restants ou, dans le cas d'un billet électronique, les coupons de vol électroniques, impliquent une ou plusieurs escales ou escales volontaires, la validité du billet sera prolongée pour une durée n'excédant pas trois mois à compter de la date indiquée sur le certificat médical, dans le cas d'un billet à tarif régulier. Dans de telles circonstances, le Transporteur prolongera également la durée de validité des billets pour les autres membres de la famille immédiate du passager malade et les accompagnant.

3.5.3. Prolongation en cas de décès

En cas de décès d'un passager en cours de route, le Billet de la personne qui l'accompagne peut être modifié en renonçant à la durée minimale de séjour ou en prolongeant sa validité. De même, en cas de décès d'un membre de la famille proche d'un passager ayant commencé le voyage, la validité du Billet du passager et du membre de sa famille proche l'accompagnant pourra également être modifiée. Une telle modification sera effectuée à la réception d'un certificat de décès valide ou d'un certificat de décès, et une telle prolongation de validité ne devra pas dépasser une période de quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

3.6. Utilisation et séquence des serres

3.6.1. Le(s) billet·s'est/sont valables(s) uniquement pour le transport indiqué dans le(s) même(s) même(s), c'est-à-dire commençant au lieu de départ, s'arrêtant aux lieux intermédiaires (le cas échéant) et se terminant à la destination finale, dans l'ordre séquentiel commande comme indiqué sur le(s) billet(s).

3.6.2. Par conséquent, l'utilisation du ou des billets contrairement à ce qui est indiqué au 3.6.1 est impossible et doit être refusée par le transporteur.

3.6.3. Toute utilisation que le passager souhaite faire du ou des billets contrairement à l'ordre séquentiel prévu dans celui-ci implique que le passager contacte le transporteur afin qu'un nouveau tarif soit calculé pour le nouveau transport.

3.6.4. Chaque billet sera accepté pour le transport dans la classe de service, la date et le vol spécifiés à celui-ci. Lorsque les billets sont émis sans qu'aucune réservation ne soit précisée, la place sera réservée, à la demande du passager, et sous réserve d'éventuelles restrictions sur le tarif utilisé et la disponibilité d'une place sur le vol concerné.

3.7. Nom et adresse du transporteur

Le nom du transporteur peut être abrégé sur le billet avec le code de désignation du transporteur aérien ou une autre abréviation.

L'adresse du Transporteur sera l'aéroport de départ indiqué sur le billet avant la première abréviation de son nom ou, dans le cas d'un billet électronique, tel qu'il a été indiqué pour le vol du premier segment dans l'Itinéraire/Reçu.

ARTICLE 4 | Interruptions de voyage (Stopovers)

4.1. Général

Les interruptions de voyage de plus de 24 heures sont autorisées, après accord préalable avec le Transporteur, sauf si la réglementation gouvernementale ou la réglementation du Transporteur ne le permettent pas.

ARTICLE 5 | Tarifs, taxes, frais et charges

5.1. Généralités

Les tarifs s'appliquent uniquement pour le transport de l'aéroport du lieu de départ à l'aéroport du lieu de destination. Les tarifs n'incluent pas le transport terrestre entre les aéroports et les centres-villes, à moins que la réglementation du Transporteur ne prévoie que ce transport soit assuré sans frais supplémentaires.

5.2. Tarifs applicables

Les tarifs applicables au transport soumis aux présentes Conditions sont ceux publiés par le Transporteur ou, s'ils ne sont pas publiés, ceux établis conformément à la réglementation du Transporteur. Sous réserve des dispositions gouvernementales contraires ou de la réglementation du Transporteur, le tarif applicable est le tarif du ou des vols en vigueur à la date d'émission du billet, tel qu'il a été indiqué dans l'Itinéraire/Reçu. Lorsque, pour une raison quelconque, le montant facturé ne correspond pas au tarif applicable, la différence sera payée par le passager ou remboursée par le Transporteur, selon le cas, conformément à la réglementation du Transporteur.

5.3. Itinéraires inclus dans le tarif

Sauf mention contraire dans la réglementation du Transporteur, les tarifs s'appliquent dans les deux sens et ne concernent que les itinéraires publiés à cet égard. S'il existe plusieurs itinéraires pour lesquels le même tarif est prévu, le passager peut, avant l'émission du billet, préciser l'itinéraire qu'il préfère. Si aucun itinéraire n'a été spécifié, le Transporteur peut le déterminer.

5.4. Taxes, frais et charges

Il est de la responsabilité du passager de payer toutes les taxes, redevances et redevances déterminées par un gouvernement, ou toute autre autorité, ou par l'exploitant d'un aéroport, concernant le passager et l'utilisation par le passager de tout service ou installation, à l'exception de ce qui est réglementé par le Transporteur. Le billet détaille les frais et charges, non inclus dans le tarif.

5.5. Pièce de monnaie

Les frais et honoraires peuvent être payés dans n'importe quelle devise acceptée par le Transporteur. Si le paiement n'est pas effectué dans la devise dans laquelle le tarif est publié, ce paiement sera effectué au taux de conversion établi conformément à la réglementation du Transporteur.

ARTICLE 6 | Réservations

6.1. Conditions de réservation

6.1.1. Les réservations ne seront pas confirmées tant qu'elles n'auront pas été enregistrées comme acceptées par le Transporteur ou un Agent Accrédité.

6.1.2. Comme prévu dans la réglementation du Transporteur, certains tarifs comportent des conditions qui limitent ou excluent le droit du passager de modifier ou d'annuler les réservations.

6.2. Temps Limites pour l'émission de Billets

6.2.1. Si le passager ne paie pas son Billet ou ne convient pas d'un avoir avec le Transporteur dans le délai imparti par le Transporteur ou un Agent Accrédité, celui-ci pourra annuler sa réservation.

6.2.2. Le Transporteur peut exiger l'émission du billet à l'avance, quelle que soit la période initialement indiquée lors de la réservation, aux fins de la gestion du vol.

6.3. Données personnelles

Le Passager reconnaît que ses données personnelles fournies au Transporteur l'ont été dans le but d'effectuer une ou plusieurs réservations et leur gestion, d'émettre un ou plusieurs Billets et d'obtenir des services connexes et complémentaires, de développer et de fournir des services, notamment dans le but de modifier des voyages, de communiquer du statut de vol, traiter les irrégularités, faciliter les procédures d'émigration et d'entrée et, dans le cadre des voyages, mettre ces données à la disposition des services gouvernementaux. À ces fins, le Passager autorise le Transporteur à conserver et à utiliser ces données et à les transmettre à ses bureaux, et/ou à ses filiales, et/ou à ses Agents Accrédités, et/ou aux administrations, et/ou à d'autres transporteurs, et/ou aux fournisseurs des services susmentionnés, et/ou aux établissements de crédit et autres sociétés de cartes de crédit, et/ou aux processeurs de données qui fournissent des services au Transporteur dans tout pays où il peut être situé. Les passagers pourront exercer leurs droits en vertu du Règlement nº 2016/679 du 27 avril et loi nº 58/2019 du 8 août. la période de conservation aux fins ci-dessus, lorsqu'elle n'est pas définie par la loi, est de cinq ans.

6.4. Réservation de siège à l'avance

6.4.1. Ce n'est que dans la mesure du possible que les passagers sont autorisés à demander une réservation de siège (par exemple, fenêtre, couloir, siège du milieu, siège avec plus d'espace), parmi une sélection de sièges disponibles dans la classe qu'ils ont réservée, sur les vols nationaux et internationaux opérés par le transporteur. Les réservations de sièges à l'avance peuvent faire l'objet de frais supplémentaires et sont soumises à la disponibilité des sièges souhaités.

6.4.2. Droit de changement de siège par le Transporteur

Le transporteur se réserve le droit d'attribuer ou de réattribuer des sièges à tout moment, même après l'embarquement

dans l'avion. Cela peut s'avérer nécessaire pour des raisons opérationnelles ou de sécurité, telles que le réacheminement d'enfants ou de passagers ayant des besoins particuliers avec leur famille ou leur accompagnateur, le changement d'appareil ou toute autre mesure qui s'avérerait nécessaire. Si vous achetez une réservation de siège à l'avance et que le vol est annulé ou que nous changeons de siège, nous vous rembourserons le montant payé pour la réservation de siège si la catégorie souhaitée n'est pas disponible. Toutefois, si votre tarif inclut le choix d'un siège et que la réservation de ce siège n'est pas payée séparément, c'est-à-dire qu'elle fait partie intégrante du tarif, les remboursements seront effectués pour les montants publiés payés pour la réservation d'une place.

Si vous annulez votre billet ou le réservez à nouveau, si vous achetez un surclassement ou si vous avez fait des déclarations inexactes concernant votre capacité à vous asseoir dans les sièges situés près des issues de secours, le montant payé pour la réservation du siège ne sera pas remboursé.

Le service de réservation de siège à l'avance est appliqué à chaque réservation effectuée, ainsi en cas de changement, le frais correspondant à la nouvelle réservation de siège vous seront facturés.

6.5. Frais de service lorsque la place n'est pas occupée

Selon la réglementation du transporteur, des frais de service peuvent être appliqués à un passager qui n'utilise pas la réservation pour laquelle le billet a été émis.

6.6. Reconfirmation des réservations

6.6.1. Condition

En règle générale, vous n'avez pas besoin de reconfirmer votre réservation pour nos vols.

6.6.2. Exigences de confirmation

Vous devriez demander aux autres transporteurs quelles sont les exigences de reconfirmation liées à votre voyage. Le cas échéant, vous devez reconfirmer votre réservation auprès du transporteur dont le code de désignation de transporteur aérien figure sur le billet, pour le vol en question.

ARTICLE 7 | Inscription (check-in) et embarquer

7.1 Heures de présence

Le passager doit se présenter au point d'enregistrement de l'aéroport, ou à un autre point de départ, à l'heure fixée par le Transporteur ou, si aucune heure n'a été fixée, avec le préavis nécessaire de l'heure de départ du vol, afin de permettre le respect des formalités légales et des procédures d'embarquement. Si le passager ne se conforme pas à ce qui précède, ou semble mal documenté et non préparé à voyager, le Transporteur peut annuler la réservation de siège. Les départs des vols ne seront pas retardés par des passagers arrivant au point d'apparition (enregistrement ou porte d'embarquement ou autre point de départ établi par le Transporteur) trop tard. Le Transporteur décline toute responsabilité envers le passager pour les dommages résultant du non-respect par ce dernier des dispositions du présent paragraphe.

ARTICLE 8 | Refus et limitation du transport

8.1. Droit de refuser le transport

Le Transporteur refusera de transporter tout Passager ou Bagages du Passager pour des raisons de sécurité, à sa seule discrétion et lorsqu'il constate que :

a) une telle action est nécessaire pour éviter de violer les lois, règlements ou ordonnances en vigueur dans tout pays ou territoire d'embarquement, de débarquement ou de survol, ou ;

b) le comportement, l'âge, l'état mental ou physique du passager sont tels qu'une assistance spéciale du Transporteur devient nécessaire, ou ;

c) provoque une gêne ou soulève des objections de la part d'autres passagers, ou ;

d) constitue un danger ou un risque pour lui-même ou pour d'autres personnes ou biens, ou ;

e) la personne ne respecte pas les instructions de l'équipage de l'aéronef, y compris les instructions d'arrêter toute conduite interdite, ou ;

f) la personne ne peut pas ou refuse s'asseoir à la place qui lui a été attribuée avec la ceinture de sécurité bouclée, ou ;

g) la personne fume ou tente de fumer dans l'avion, ou ;

h) la personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone mobile, un ordinateur portable ou un autre appareil électronique à bord de l'aéronef après avoir été avisée de cesser cette utilisation par un membre de l'équipage, ou ;

i) la personne est vêtue de manière inappropriée, c'est-à-dire qu'elle est en maillot de bain, bikini, pieds nus ou jambes complètement nues et/ou dégage une odeur désagréable, susceptible de gêner les autres passagers et l'équipage, ou ;

j) le passager est en état d'ébriété, sous l'influence de stupéfiants ou de substances qui déterminent la dépendance psychique, ou ;

k) une telle action est nécessaire parce que le passager n'a pas observé les instructions du Transporteur, ou ;

l) le passager refuse de se soumettre aux procédures de sécurité, ou ;

m) les frais, taxes et redevances n'ont pas été payés, ou les accords de crédit entre le Transporteur et le passager n'ont pas été conclus, ou ;

n) le passager ne dispose pas des documents appropriés, ou ;

o) le passager peut chercher à entrer dans un pays vers lequel il n'est qu'en transit ou en transbordement, ou ;

p) le passager peut détruire sa documentation pendant le vol, ou ;

q) le passager peut refuser, sur demande, la remise de ses documents de voyage à l'équipage, ou ;

r) le passager s'est enregistré après le délai imposé par le Transporteur ou s'est présenté en zone d'embarquement après le délai d'embarquement prévu par le Transporteur.

8.1.1. Relatif au billet

8.1.1.1 .le passager ne dispose pas de réservation payée, avec un billet émis ;

8.1.1.2. le billet a été acquis ou acheté illégalement auprès d'une entité autre que le Transporteur ou un Agent Accrédité ; ou

8.1.1.3. le billet est un faux ; ou

8.1.1.4. tout reçu électronique, a été altéré par une entité autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité ;

8.1.1.5. la personne qui présente le billet ne peut pas prouver qu'elle est la personne nommée à celui-ci.

8.1.1.6. le paiement du billet fait l'objet d'une contestation, d'une annulation, d'un remboursement forcé ou d'une procédure de rétro facturation avant l'exécution du transport, sans que le passager ait préalablement régularisé le paiement par un moyen de paiement accepté par le Transporteur.

8.1.2. Cas de force majeure

Le Transporteur a en outre le droit de refuser le Transport dans des situations indépendantes de sa volonté, y compris, mais sans s'y limiter, les cas suivants :

(a) guerre ou instabilité politique ;

(b) actes illégaux ou sabotage ;

(c) conditions météorologiques ou catastrophes naturelles qui rendent impossible l'exploitation en toute sécurité de l'aéronef ;

(d) instructions de contrôle de la circulation aérienne ;

(e) une menace pour la sécurité ;

(f) problèmes d'exploitation de l'aéroport ;

(g) une urgence médicale ;

(h) une collision avec des animaux sauvages ;

(j) une interruption de travail chez le transporteur ou chez un fournisseur de services essentiels, comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne ;

(j) un défaut de fabrication d'un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et identifié par le constructeur de l'aéronef concerné, ou par une autorité compétente ; et

(k) un ordre ou une instruction d'un fonctionnaire d'un État ou d'un organisme d'application de la loi ou d'une personne responsable de la sécurité de l'aéroport.

8.2. Assistance spéciale

L'acceptation au transport d'enfants non accompagnés, de personnes handicapées, de femmes enceintes, de personnes malades, à mobilité réduite ou d'autres personnes nécessitant une assistance particulière est soumise à l'accord préalable du Transporteur. Si ces passagers ont été informés d'exigences particulières au moment de l'émission de leur billet et que ces exigences ont été acceptées par le Transporteur, le transport du passager concerné ne sera pas refusé sur la base des conditions respectives ou des exigences particulières.

8.2.1. Comme décrit au 8.2, si le passager qui a besoin d'un fauteuil roulant déclare au Transporteur qu'il est autonome et capable, en vol, de subvenir à ses besoins physiques de manière autonome, notamment en matière de santé, de sécurité et d'hygiène, vous serez autorisé à voyager non accompagné et le Transporteur n'aura aucune obligation de vous fournir une assistance à bord qui contredirait de quelques manières que ce soit ce qui a déclarées par le passager.

8.2.2. Pour la sécurité et le confort de tous les passagers, il est nécessaire qu'ils puissent facilement monter et descendre les accoudoirs et les fauteuils. S'il est impossible de le faire, pour que le voyage soit confortable et sûr, un siège supplémentaire doit être acheté. Vérifiez ici comment acheter un siège supplémentaire. Azores Airlines | Get Upgraded (plusgrade.com)

Avant de réserver le voyage et afin que le Transporteur assure le transport, nous vous demandons de confirmer la largeur des portes, sièges et allées de notre flotte.

Flotte Azores Airlines

- Mesure de largeur d'assise : 43 cm
- Largeur couloir : 44 cm
- Largeur de porte : 96 cm

Flotte SATA Air Açores

- Mesure de largeur d'assise : 43 cm
- Largeur couloir : 40 cm
- Largeur de porte : 76 cm

8.2.3. La demande d'assistance particulière doit être demandée au moment de la réservation ou jusqu'à 48 heures avant le départ du vol. Sous réserve de l'impossibilité de Confirmer une Demande d'Assistance Spéciale ou d'Acceptation sur le Vol Demandé dans les conditions suivantes :

- Le passager ne nous a pas informés lors de la réservation du besoin d'assistance particulière dont il a besoin ;
- La demande d'assistance spéciale n'a pas été faite plus de 48 heures avant l'heure de vol publiée ;
- La demande d'assistance spéciale ne peut pas être fournie en raison de problèmes de sécurité opérationnelle (par exemple, les dimensions de l'avion) ;
- Le Transporteur a atteint le nombre limite de passagers handicapés qui, pour des raisons de sécurité en cas d'urgence, peuvent être acceptés sur le vol.

ARTICLE 9 | Bagages

9.1. Objets non acceptés comme bagages

9.1.1. Le Passager ne doit pas inclure dans ses Bagages :

9.1.1.1. les objets qui ne constituent pas de bagages au sens de l'article 1 ;

9.1.1.2. les objets susceptibles de mettre en danger l'aéronef ou les personnes ou les biens à bord, tels que ceux spécifiés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), dans le Règlement sur les marchandises dangereuses de l'Association internationale du Transport Aérien (IATA), dans la législation en la matière en vigueur et dans la réglementation du Transporteur. Vous pouvez consulter nos conditions spécifiques concernant les bagages interdits et dangereux ;

9.1.1.3. les objets dont le transport est interdit par les lois, règlements et décisions applicables de tout État de départ ou destination ;

9.1.1.4. les objets qui, compte tenu notamment du type d'aéronef utilisé, sont considérés par le Transporteur comme impropres au transport, soit parce qu'ils sont dangereux, soit parce qu'ils présentent un danger en raison de leur poids, de leur taille, de leur forme ou de leur nature, soit parce qu'ils sont fragiles ou périssables ;

9.1.1.5. animaux vivants, à l'exception des dispositions du 9.10.

9.1.2. Il est interdit à toute personne non titulaire d'un permis valide d'utilisation et de port d'armes à feu, de munitions ou d'autres armes de les transporter dans ses bagages. Les armes à feu, munitions et autres armes être acceptées comme Bagages Enregistrés, conformément à la réglementation du Transporteur. À cet effet, le passager doit, lors de la réservation, informer de son intention de le transporter et doit présenter tous les documents nécessaires. Toutes les armes doivent être déchargées, avec le dispositif de sécurité activé et correctement emballé. Le transport de munition est soumis aux réglementations OACI et IATA précisées au 9.1.1.2. Voir nos conditions spécifiques pour ce type de transport.

9.1.3. articles fragiles ; denrées périssables (aliments, surgelés, etc.) ; boissons ; clés ; argent, bijoux ou objets de valeur ; documents importants, uniques ou commerciaux ; équipement audio/vidéo ; équipement électronique ; équipement médical ; instruments de musique ; machines ou équipements photographiques, équipements informatiques (matériels ou logiciels) ; médicaments ; vitrines ou catalogues commerciaux œuvres d'art, antiquités ou objets de collection ; lunettes et lentilles, passeports, pièces d'identité, billets ou cartes de crédit ; montres, téléphones portables et accessoires ; le verre et le cristal, les métaux précieux, les bijoux, les ordinateurs, les appareils électroniques personnels, les papiers négociables, les garanties ou autres objets de valeur, les documents de travail, les passeports et autres pièces d'identité ne doivent pas être placés dans vos bagages enregistrés.

Le transport des objets identifiés ci-dessus ne fait pas l'objet d'indemnisation en cas de dommage, de perte ou de vol, et doit être transporté en main propre par le passager lui-même, soit en fret aérien, soit en achetant un siège supplémentaire, soit en souscrivant une assurance complémentaire pour les bagages.

9.1.4. Les armes telles que les armes à feu anciennes, les épées, les couteaux et autres objets similaires peuvent être acceptées comme bagages enregistrés, conformément aux réglementations du transporteur, mais ne seront pas autorisées en cabine. Si vous souhaitez transporter ces articles, vous devez consulter nos conditions spécifiques.

9.1.5. Si un objet visé aux numéros précédents est transporté, que son transport soit interdit ou non, ou parce qu'il n'est pas acceptable pour le transport, le Transporteur ne sera pas responsable de toute perte, vol ou dommage lié à ces objets. Les limitations de responsabilité et les autres dispositions des présentes conditions s'appliquent au transport de bagages.

9.2. Droit de refuser le transport

9.2.1. Le Transporteur a le droit de refuser le transport comme Bagage de l'une quelconque des choses spécifiées à l'article 9.1 et a également le droit de refuser le transport ultérieur de tout Bagage, dès qu'il constate qu'il consiste, en tout ou en partie, de ces articles.

9.2.2. Le Transporteur peut refuser de transporter tout article comme Bagage en raison de sa taille, de sa forme, de son poids ou de sa nature, ainsi que chaque fois que le Transporteur constate que le Bagage n'est pas correctement emballé, ou que son Sac ou son colis n'est pas en bon état de manière raisonnable. pour arriver à destination sans subir de dommages.

9.2.3. Sauf lorsqu'une réservation préalable est effectuée auprès du Transporteur, le Transporteur peut transporter sur les vols suivants des bagages présentés en excédent de la franchise de bagages.

9.2.4. Tous les bagages doivent être emballés dans des valises ou des emballages similaires. L'emballage doit suffisamment être rigide et solide pour résister aux pressions dues aux conditions normales d'expédition. Le transporteur peut refuser de transporter tout objet qui n'est pas correctement rangé à l'intérieur du bagage (par exemple, des chaussures de randonnée attachées à un sac à dos, articles attachées, etc.).

9.3 Droit de recherche

9.3.1. Les bagages peuvent être fouillés et/ou scannés et/ou radiographiés en l'absence du passager afin de déterminer s'ils contiennent l'un des éléments décrits à l'article 9.1 ; et

9.3.2. Si le Passager ne permet pas une fouille et/ou un « scan » de sa personne et/ou une fouille et/ou un « scan » et/ou une radiographie de ses Bagages, nous pouvons refuser de le transporter et/ou ses Bagages. Au cas où une recherche et/ou un scan vous provoquerait un Dommage et/ou une radiographie et/ou une recherche et/ou un scan causerait un Dommage à vos Bagages, nous ne serons pas responsables de ce Dommage à moins qu'il ne soit dû à une faute ou négligence grave de notre part.

9.3.3. Pour des raisons de sécurité, les bagages seront ouverts et fouillés lorsqu'il y aura suspicion qu'ils contiennent des articles interdits, dans les présentes Conditions Générales de Transport, dans la réglementation applicable ou dans la loi en vigueur.

9.3.4. L'autorisation de fouiller les bagages est matérialisée, de

la part du passager, par l'achat du Billet.

9.3.5. Tout dommage résultant de la recherche est à la charge du passager.

9.3.6. Le droit de fouille s'étend au Passager et aux marchandises transportées par lui, le cas échéant.

9.4. Bagages enregistrés

9.4.1. À partir du moment de la livraison au Transporteur, les bagages enregistrés seront sous la garde du Transporteur, qui établira un bordereau d'identification des bagages pour chaque bagage enregistré.

9.4.2 Si le bagage ne possède pas de nom, d'initiales ou d'autres identifications personnelles, le passager doit apposer cette identification sur le bagage avant l'acceptation. Les passagers doivent savoir que l'identification personnelle de leurs bagages est indispensable en cas de perte ou d'égarement, aux fins de contrôle et de garantie de leur transport.

9.4.3 Les bagages enregistrés seront transportés dans le même avion que le passager, sauf si le Transporteur décide que cela est impossible ; notamment en raison de l'indisponibilité du poids et/ou de l'espace de l'avion, ou de toute raison de sécurité qui doit être respectée, auquel cas, le Transporteur le transportera sur le premier vol, avant ou après, avec disponibilité du poids et de l'espace.

9.5. Quantité de bagages dont le transport est gratuit

9.5.1 Bagage enregistré

Les Passagers peuvent gratuitement transporter les Bagages conformément aux spécifications, conditions et limitations prévues dans les présentes Conditions de Transport et dans la réglementation du Transporteur. Le nombre de Bagages que vous pouvez gratuitement transporter est indiqué sur votre ou vos Billet(s), dans le cas d'un Billet électronique, et/ou sur votre Itinéraire/Reçu.

9.5.2 Bagages non enregistrés (cabine)

Les Passagers peuvent également emporter avec eux, gratuitement, dans la cabine de l'avion, les bagages dont le poids maximal est indiqué sur leur(s) s'il s'agit d'un Billet électronique, et/ou sur leur Itinéraire/Reçu.

En plus de cela, le passager peut transporter d'autres objets indiqués sur son Billet Électronique et/ou sur son Itinéraire/Reçu. Les bagages que le passager emporte avec lui dans l'avion doivent pouvoir être rangés sous le siège devant lui ou dans un compartiment de rangement dans la cabine de l'avion.

Toutefois, si pour des raisons liées au volume ou à la configuration de l'objet ou par manque de place, il est impossible de le ranger en toute sécurité dans la soute à bagages de l'avion, même si ce bagage est dans les limites de poids acceptées, ces objets seront ne pas être transportés en cabine. Le Transporteur peut les réacheminer vers la soute, toujours soumise aux règles relatives aux excédents de bagages, le cas échéant. Le passager doit confirmer qu'il ne transporte pas d'objets de valeur (par exemple, bijoux, documents, clés) et/ou d'objets interdits ou dangereux (par exemple, piles au lithium, cigarettes électroniques), auquel cas, ils doivent être retirés pour être transportés en cabine par le passager.

9.5.3. Les objets impropres au transport en soute de l'avion (tels que des instruments de musique fragiles) ne seront acceptés au transport en cabine que si le Transporteur en a été préalablement informé et qu'il y a consenti. Pour le transport de ces objets, le passager peut avoir à payer un supplément pour ce service, tel qu'il a été établi dans les conditions particulières.

9.6. Excédent de bagages

Le transport des Bagages, en plus du montant des Bagages dont le transport est gratuit, est soumis au paiement d'une redevance, conformément à la réglementation du Transporteur.

9.7. Déclaration et frais de valeur excédentaire

9.7.1 Le passager peut déclarer une valeur pour les bagages enregistrés, dans les limites de responsabilité applicables. Si le passager fait une telle déclaration, il doit payer les frais applicables. Veuillez-vous référer à nos conditions particulières concernant la procédure de déclaration de valeur.

9.7.2 Le Transporteur peut refuser de déclarer une valeur excédentaire sous les bagages enregistrés lorsqu'une partie du transport est assurée par un autre Transporteur qui n'offre pas cette possibilité.

9.8. Collecte et livraison des bagages enregistrés

9.8.1. Les Passagers doivent récupérer leurs Bagages Enregistrés dès qu'ils sont disponibles aux lieux/points de destination ou à leur lieu d'Interruption de Voyage. Si le passager ne le récupère pas dans un délai raisonnable, le Transporteur pourra facturer des frais de garde. Si le passager ne récupère pas son Bagage Enregistré dans un délai de 1 an à compter de sa mise à disposition, le Transporteur pourra en disposer sans encourir de responsabilité vis-à-vis du passager.

9.8.2. Seules les personnes munies de l'étiquette de bagage remise au passager lors de l'enregistrement auront droit à la livraison des bagages enregistrés. Le fait de ne pas afficher ladite étiquette de bagage n'empêchera pas le passager de recevoir son bagage, à condition qu'il soit prouvé que cette étiquette a été émise et/ou que le bagage peut être identifié par d'autres moyens.

9.8.3. Si une personne a l'intention de récupérer des bagages enregistrés et ne présente pas l'étiquette de bagage (si elle a été émise), le transporteur ne livrera les bagages que si le passager le convainc de son droit ; à la demande du Transporteur, le Passager doit fournir une garantie formelle que le Transporteur indemnisera le Transporteur de toute perte, dommage ou frais qu'il pourrait encourir par la livraison des Bagages dans ces circonstances.

9.8.4. L'acceptation du bagage par le porteur de l'Étiquette d'Identification Bagage sans réclamation au moment de la livraison vaut preuve, sauf preuve contraire, qu'il lui a été remis en bon état et conformément au contrat de transport.

9.9. Transport d'animaux domestiques

9.9.1. Les chiens, les chats, volailles et autres animaux de compagnie, acceptés par le Transporteur, lorsqu'ils seront correctement emballés dans des conteneurs, sacs ou cages et accompagnés des certificats de santé et de vaccination, des autorisations d'entrée et d'autres documents requis par les pays d'entrée ou de transit, seront acceptés au transport, conformément à la réglementation du transporteur. Vous devez vérifier nos conditions particulières pour le transport d'animaux domestiques, ainsi que les animaux acceptés par le Transporteur.

9.9.2. Votre animal peut être transporté :

a) Dans la soute de l'avion, avec son conteneur ou sac ainsi que la nourriture, dans ce cas, il sera considéré comme un excédent de bagages, le cas échéant et soumis au paiement d'une redevance ;

b) en cabine, si vous ne pesez pas plus de 8 kg, dans ce cas, vous êtes soumis au paiement d'une redevance forfaitaire, que vous devez consulter au préalable ;

9.9.3. Les chiens d'assistance accompagnant les Passagers handicapés, ainsi que leurs contenants et nourriture, seront transportés gratuitement en plus du nombre normal de bagages dont le transport est gratuit, mais leur transport est soumis aux conditions indiquées par le Transporteur, qui doit être consulté. à l'avance.

9.9.4. Sans préjudice des règles de responsabilité de la Convention ou de toute autre loi applicable et sauf faute du Transporteur, l'acceptation au transport d'animaux de compagnie et de chiens d'assistance est faite dans l'hypothèse où le passager en assumerait l'entière responsabilité. Le Transporteur ne sera pas responsable de la blessure, de la perte, du retard, de la maladie ou de la mort de ces animaux, ni de tout dommage résultant du refus d'entrée ou de passage dans tout pays, État ou territoire.

ARTICLE 10 | Horaires, annulations de vols et refus d'embarquement

Les dispositions contenues dans cette rubrique sont établies sur le Règlement 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, du 11 février 2004, vous pouvez consulter l'ensemble de vos Droits en consultant leur texte intégral disponible **ici.**

10.1. Des horaires

Le Transporteur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour transporter le passager et ses bagages dans des délais raisonnables et à respecter l'horaire établi pour la date du voyage.

10.2. Annulations, changement d'horaire, etc.

Si, en raison de circonstances indépendantes de sa volonté, le Transporteur annule ou retarde un vol, n'est pas en mesure de fournir des sièges précédemment réservés, ne parvient pas à atterrir à une escale prévue ou à une destination finale, ou fait manquer au passager un vol de correspondance pour lequel il a une réservation, le Transporteur doit alternativement :

10.2.1. Transporter le passager sur un autre vol, qui a des sièges disponibles ; ou

10.2.2. Redirigez le passager vers la destination indiquée sur le billet ou vers l'itinéraire pour lequel le transporteur a été contracté, par ses propres services réguliers ou par les services d'un autre transporteur ou par des moyens de transport terrestre. Si la somme du tarif, des frais d'excédent de bagages et de tout frais de service applicable pour le réacheminement dépasse le montant du remboursement du billet ou d'une partie de celui-ci, le transporteur ne facturera aucuns frais ou frais supplémentaires au passager et devra rembourser la différence en frais et charges lorsque le réacheminement est inférieur ; ou

10.2.3. Effectuer un remboursement conformément aux dispositions de l'article 11, étant ainsi dégagé de toute responsabilité vis-à-vis du passager.

10.3. Refus d'embarquement

En cas de refus d'embarquement, les dispositions légales en vigueur s'appliquent.

10.4. Clause de non-responsabilité

Sauf au cas où ses actes auraient été commis intentionnellement ou par négligence grave, le Transporteur ne sera pas responsable des erreurs et omissions dans les horaires publiés, ni des informations sur les dates ou heures de départ et d'arrivée des vols, ou sur le fonctionnement des tout vol., assuré par des employés, agents ou représentants du Transporteur.

ARTICLE 11 | Remboursements

11.1. Général

Lorsque le Transporteur n'effectue pas le transport conformément aux dispositions contractuelles ou au cas où le passager modifierait volontairement les dispositions du présent contrat, le remboursement d'un billet non utilisé, en tout ou partie, sera effectué par le Transporteur, conformément aux paragraphes suivant les termes du présent article et aux règles applicables au tarif accepté par le passager.

11.2. Personne à qui le remboursement doit être effectué

Sauf indication contraire dans ce paragraphe, le Transporteur se réserve le droit d'effectuer le remboursement soit à la personne mentionnée sur le billet, soit à la personne qui l'a payé, en présence d'un justificatif de ce paiement.

Si un billet a été payé par une personne autre que la personne dont le nom apparaît sur le billet, et que le Transporteur a indiqué sur le billet, au moment de l'émission, la mention qu'il existe une restriction de remboursement, le Transporteur émettra le remboursement uniquement à la personne qui a payé le billet ou à une autre personne avec votre autorisation.

Les remboursements ne seront effectués que sur présentation de l'Itinéraire/Reçu au Transporteur.

Un remboursement effectué à la personne qui présente l'Itinéraire/Reçu du passager, et qui se présente comme la personne à qui le remboursement doit être effectué en vertu des points 11.3.1 ou 11.3.2. sera considéré comme un remboursement approprié et soulagera le Transporteur de responsabilité et toute demande de

remboursement ultérieure.

11.3. Remboursements involontaires

Si le passager est empêché d'utiliser, en tout ou en partie, le transport spécifié sur son billet en raison d'une annulation, d'un report ou d'un délai au-delà des limites raisonnables d'un vol, d'une omission d'une escale indiquée sur le billet (stopover), d'une incapacité du Transporteur garantissant un siège déjà confirmé, remplaçant le type d'équipement ou la classe de service par un autre non correspondant et inférieur au tarif payé, faisant manquer au passager un vol de correspondance pour lequel il a une réservation, du fait du débarquement du passager ou refus du Transporteur de le transporter, le montant du remboursement sera :

11.3.1. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, un montant égal au tarif payé ;

11.3.2. Si vous avez utilisé une partie du billet, le remboursement correspondra à la différence entre le tarif payé ; et le tarif du transport utilisé.

11.4. Remboursements volontaires

Si un passager souhaite le remboursement de son billet pour des raisons autres que celles indiquées dans les paragraphes précédents du présent article, à condition que les conditions du tarif respectif l'autorisent, le montant du remboursement sera :

11.4.1. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, un montant égal au tarif payé, conformément aux règles tarifaires applicables au tarif accepté par le passager, moins tout service applicable, annulation et suppléments, plus, sous réserve de la loi applicable, toutes taxes, frais et charges payés ;

11.4.2. Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera égal à la différence entre le tarif payé, conformément aux règles tarifaires applicables au tarif accepté par le passager, et le tarif applicable pour le voyage entre les points vers lesquels le billet a été utilisé, moins les taxes, frais et charges payés et payables.

11.5 Droit de refuser le remboursement

11.5.1. Le Transporteur peut refuser le remboursement du billet concerné, lors de la demande de ce remboursement (ou après la date d'expiration du billet, prévue dans la réglementation du Transporteur).

11.5.2. Pour les billets impliquant un transport international, certains pays limitent la durée pendant laquelle un passager peut séjourner dans un pays particulier sans visa ni autre document officiel du gouvernement autorisant un séjour prolongé. À condition que le passager prouve qu'il a reçu l'autorisation gouvernementale de rester dans le pays ou qu'il quitte le pays par un autre transporteur ou un autre moyen de transport, il sera remboursé pour tout coupon non utilisé.

11.6. Mode conception et paiement

Tous les remboursements sont soumis aux lois, réglementations ou ordonnances gouvernementales du pays dans lequel le billet a été initialement acheté et du pays où le remboursement est effectué. Nonobstant ce qui précède, les remboursements seront effectués dans la devise et le mode de paiement dans lesquels le billet a été payé, mais peuvent être payés dans une autre devise conformément aux réglementations du Transporteur effectuant le remboursement.

Le Transporteur se réserve le droit de ne pas accepter le paiement par chèque.

11.7. Qui doit rembourser le billet

Les remboursements ne seront effectués que par le Transporteur qui a initialement émis le billet ou par son Agent, s'il y est autorisé.

ARTICLE 12 | Conduite à bord de l'avion

12.1 Passager indiscipliné ou désordonné

Le Transporteur considère comme passager indiscipliné ou désordonné tout passager qui ne respecte pas les règles de conduite à bord d'un aéronef ou qui refuse de suivre les instructions des membres d'équipage et porte ainsi atteinte à la sécurité de l'aéronef et des personnes.

12.2. Conduite indisciplinée

L'agression contre les membres d'équipage ou les passagers sera considérée comme une conduite indisciplinée ; refus de suivre une instruction du commandant de bord, usage de drogue ; fumer à bord ; consommer de l'alcool au-delà des limites définies par le Transporteur ; vandalisme ; utilisation non autorisée d'appareils électroniques ; communication de fausses informations ; ou tout autre acte susceptible de compromettre la sécurité.

Le Transporteur peut prendre les mesures recommandées par la législation nationale et internationale, nécessaires pour empêcher la poursuite d'un tel comportement, y compris la restriction ou l'ordre d'arrestation du passager.

12.3. Autorité à bord

Le commandant de bord de l'aéronef exerce son autorité sur les personnes et les choses à bord et peut, pour maintenir la discipline à bord, débarquer, à la première escale.

12.4. Remboursement partie non volée

Si le passager provoque son débarquement à l'aéroport d'escale ou de correspondance, pour quelques causes que ce soit, aucune somme ne lui sera due à titre de remboursement du trajet non effectué.

ARTICLE 13 | Formalités administratives

13.1. Général

Le passager doit se conformer aux lois, aux règlements, aux ordonnances, exigences et exigences de voyage en vigueur dans les pays d'origine, de destination ou de survol et aux règles et instructions du Transporteur. Le Transporteur ne sera pas responsable de toute assistance ou information relative à l'obtention des documents légalement requis ou des conséquences subies par le passager pour ne pas obtenir ces documents ou pour ne pas se conformer aux lois, aux règlements, aux ordonnances, aux exigences, règles susmentionnés ou

consignes.

13.2. Documents de voyage

Le passager doit présenter tous les documents de départ, d'entrée, de santé et tout autre document requis par les lois, règlements, ordonnances, exigences ou déterminations en vigueur dans les pays respectifs, dans un format valide et physique. Le passager doit permettre au Transporteur d'en conserver des copies, le Transporteur se réservant le droit de refuser le transport à tout passager qui ne respecterait pas.

13.3. Refus d'entrée

Le passager devra payer le tarif applicable chaque fois que le Transporteur, sur ordre d'une autorité compétente, doit ramener le passager à son point d'origine, ou à tout autre point, en raison de la non-entrée du passager dans un pays, qu'il soit de transit ou de destination. Le Transporteur peut utiliser pour le paiement de ce tarif tous les fonds qui lui ont été versés par le passager pour le règlement du transport non effectué, ou toute somme du passager en sa possession. Le prix facturé pour le transport effectué jusqu'au point de refus d'entrée ou d'expulsion ne sera pas remboursé par le Transporteur.

13.4. Responsabilité du passager pour les amendes, les frais de détention, etc.

Si le Transporteur doit payer une amende ou une pénalité, ou doit verser la caution correspondante, ou débourser toute somme, en raison du non-respect par le passager des lois, règlements, ordonnances, exigences ou exigences de voyage en vigueur dans les pays respectifs, ou à défaut de présentation des documents requis, le passager doit rembourser au Transporteur le montant payé, déposé ou déboursé dans ces circonstances. Le Transporteur peut utiliser pour le paiement de ces dépenses tous les fonds qui lui ont été versés par le passager pour le règlement du transport non effectué, ou tout montant du passager en sa possession.

13.5. Contrôle douanier

Sur demande, le passager doit assister à l'inspection de ses bagages, enregistrés ou non, effectuée par les douanes ou d'autres autorités officielles. Le Transporteur n'est pas responsable envers le passager des dommages subis par lui en raison du non-respect de cette règle.

13.6. Inspection de sécurité

Le passager doit se soumettre à toute inspection de sécurité par des représentants du gouvernement, de l'aéroport ou du transporteur.

ARTICLE 14 | Autres prestations

14.1. Services supplémentaires fournis par des tiers

Si le Transporteur demande à un tiers de lui fournir des services autres qu'un transport aérien ou s'il émet un billet ou un bon relatif à un transport (autre qu'un transport aérien), ou à des services tels que des transferts en bus ou en train, des réservations d'hôtel ou des services similaires ou de location de voiture, ces services seront fournis par ce tiers et le Transporteur uniquement en tant qu'agent de passagers. Les conditions générales applicables au service fourni par ce tiers s'appliqueront.

Veuillez noter que le Transporteur ne sera pas responsable de la performance de ces prestataires de services ou de toute autre raison liée à la fourniture de ces services et, notamment, des délais, annulations ou informations erronées divulguées par ces derniers.

14.2. Voyages organisés

Si, après avoir sélectionné et payé un service de voyage, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou vos vacances via le site Internet, le Transporteur ne bénéficiera pas des droits applicables aux voyages à forfait en vertu de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les voyages à forfait et les services de voyage connexes, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil. Le Transporteur n'est pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, vous devez contacter le prestataire concerne.

14.3. Transport terrestre ou maritime

Au cas où le Transporteur assurerait un transport terrestre ou maritime, celui-ci peut être soumis à d'autres conditions. Ces conditions doivent être demandées ou consultées auprès du Transporteur sous-traitant.

14.4. Service à bord

Le transporteur peut avoir un service de repas et de boissons à bord, ce service peut être gratuit ou payant, et n'est pas inclus dans le tarif ou dans le contrat de transport.

Au cas où le Transporteur fournirait un service de restauration ou de vente à bord fourni par un tiers, le Transporteur ne sera pas responsable de la performance de ces prestataires ou de toute autre raison liée à la fourniture de ces services. Les passagers doivent consulter leur facture pour obtenir les coordonnées du fournisseur.

ARTICLE 15 | Transporteurs successifs

Le transport à effectuer par des Transporteurs successifs sous un titre de transport, ou un titre associé à des titres de plusieurs Transporteurs successifs, est considéré comme une seule opération.

ARTICLE 16 | Responsabilité du Passager

16.1. Devoirs du passager

Devoirs des passagers, sous peine d'adopter une mesure de sûreté, notamment :

(a) se présenter, pour l'embarquement, avec des pièces d'identité légales à l'heure établie par le Transporteur du billet ;

(b) être correctement habillé et chaussé ;

(c) obéir aux avis écrits à bord ou transmis par l'équipage ;

(d) s'abstenir d'une attitude qui cause de l'inconfort, de l'inconfort ou du mal aux autres passagers ;

(e) ne pas fumer à bord ;

(f) maintenir éteints les appareils sonores, électroniques et de télécommunication susceptibles d'interférer avec le fonctionnement de l'avion ou de troubler la tranquillité d'autres passagers, sauf autorisation de l'équipage de conduite ;

(g) ne pas consommer de boissons alcoolisées apportées à bord ou dépasser les quantités pouvant être fournies à bord ;

(h) ne pas transporter d'objets interdits et/ou dangereux dans les bagages ;

(i) ne pas accueillir de bagages à main dans une zone de transit de passagers ou dans des endroits qui interfèrent avec les issues de secours ;

(j) ne pas transporter de bagages qui ne vous appartiennent pas ou dont le contenu est inconnu ;

(k) adopter toutes les mesures sanitaires éventuellement demandées par le Transporteur.

16.2. Les devoirs énoncés à la clause 16.1 ci-dessus sont exemplifiés et non exhaustifs et le transporteur peut refuser votre embarquement.

ARTICLE 17 | Responsabilité du transporteur

17.1. Général

La responsabilité du Transporteur sera déterminée par les présentes Conditions de Transport, en plus d'être soumise aux règles et limitations relatives à la responsabilité établie par la Convention ; dont le texte intégral peut être consulté **ici.**

Sauf disposition expresse contraire dans les présentes Conditions, rien dans ces Conditions ne renonce à toute exclusion ou limitation de notre responsabilité en vertu de la Convention ou d'autres lois applicables.

Sans préjudice des dispositions de toute loi applicable, le Transporteur n'est responsable que des dommages survenus au cours d'un transport sur un vol ou un segment de vol pour lequel le code de désignation du Transporteur aérien figure dans le champ "transporteur" du billet pour ce vol ou ce segment de vol. Si un billet est émis ou si des bagages sont enregistrés par le Transporteur pour être transportés par un autre Transporteur, cette opération ne sera effectuée qu'en qualité d'agent de cet autre Transporteur.

17. 2. Décès et lésions corporelles aux passagers

17.2.1. Le Transporteur n'est responsable des dommages causés en cas de décès ou de blessure corporelle à un passager que si l'accident ayant causé le décès ou la blessure s'est produite à bord de l'avion ou lors d'une opération d'embarquement ou de débarquement.

17.2.2. Le Transporteur ne sera pas en mesure d'exclure ou de limiter sa responsabilité pour les dommages en cas de décès ou de blessures corporelles n'excédant pas 151 880 Droits de tirage spéciaux par passager.

17.2.3. Le transporteur ne sera pas responsable des dommages pour décès ou blessures corporelles dépassant 100 000 droits de tirage spéciaux par passager s'il prouve que :

a) Ces dommages n'ont pas été causés par une négligence ou un autre acte ou omission volontaire de votre part ou de celle de vos employés ou agents ;

b) Ces dommages ont été causés uniquement par la négligence ou tout autre acte ou omission volontaire d'un tiers.

17.2.4. Dans un délai maximal de 15 (quinze) jours après l'identification et la détermination de la personne physique ayant droit à indemnisation, le Transporteur fera les avances nécessaires pour faire face à ses besoins économiques immédiats, mesurés au prorata du Dommage.

17.2.5. Les avances ne seront pas, en cas de décès, inférieures à l'équivalent en euros de 16 000 DTS par Passager.

17.2.6. Une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité et peut être déduite de tout montant payé ultérieurement sur la base de la responsabilité du transporteur aérien communautaire, mais n'est pas remboursable, sauf dans les cas visés à l'article 20 de la convention de Montréal ou lorsque la personne le bénéficiaire de l'avance n'était pas la personne ayant droit à l'indemnisation.

17.3. Dommages aux bagages non enregistrés

17.3.1. Le Transporteur n'est pas responsable des dommages causés aux bagages non enregistrés, sauf si ces dommages sont causés par la négligence du Transporteur. S'il y a également eu négligence de la part du passager, la responsabilité du Transporteur ne sera soumise aux lois applicables qu'à l'égard de la partie à laquelle il a contribué par négligence.

17.4 Dommages aux bagages enregistrés

À l'exception des cas d'actes ou d'omissions commis avec l'intention de causer un dommage ou d'une négligence exceptionnelle, et avec la connaissance qu'un dommage en résulterait vraisemblablement, la responsabilité du Transporteur en cas de dommage aux bagages enregistrés sera limitée à 26 DTS pour chaque kilogramme, et, en cas de dommages aux bagages non enregistrés du passager, le Transporteur n'est responsable que jusqu'à 332 DTS, ceci concernant les voyages auxquels la Convention de Varsovie, telle qu'elle a été modifiée, est applicable ; ou 1 519 DTS pour les bagages enregistrés, lorsque la Convention de Montréal s'applique au voyage, à condition que dans les deux cas et en vertu de la loi qui leur est applicable, des limites de responsabilité différentes puissent s'appliquer.

17.4.1. Conformément à la Convention de Varsovie, si le poids des bagages n'est pas enregistré sur le billet de bagage, il est supposé que le poids total des bagages enregistrés n'excède pas le total autorisé sans ajouter l'excédent de poids facturable en vertu de la réglementation du Transporteur. Si, dans le cas de bagages enregistrés, une valeur supérieure est déclarée, conformément à l'article 9.7, la responsabilité du Transporteur doit être limitée à cette même valeur.

17.4.2. Tout dommage causé par les bagages d'un passager à un tiers ou à des biens de tiers, y compris ceux du Transporteur, sera à la charge du passager.

17.5. Retards

Le Transporteur est responsable, au titre de la Convention, des dommages résultants d'un délai dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. Toutefois, le transporteur ne sera pas responsable des dommages résultant du retard s'il prouve que lui-même ou ses préposés ou préposés ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter les dommages ou qu'il leur était impossible de prendre de telles mesures.

17.6. Limites de remplacement des bagages indiquées

Sans préjudice des dispositions légales en vigueur, le montant dû en cas de remplacement des bagages endommagés pourra être ajusté aux valeurs moyennes du marché et à leur dévaluation, compte tenu du temps d'utilisation, toujours au cas par cas et critère raisonnable.

17.7. Clause de non-responsabilité

17.7.1. S'il s'avère que c'est la négligence ou tout autre acte ou omission volontaire de la personne qui demande réparation, ou de la personne dont émanent les droits de celle-ci, qui a causé ou contribué au dommage, le Transporteur sera libéré en tout ou en partie. de sa responsabilité pour le demandeur, dans la mesure où cette négligence, cet acte délibéré ou cette omission a causé ou contribué au dommage. Lorsque l'indemnisation du décès ou des dommages corporels d'un passager est réclamée par un tiers, le Transporteur sera totalement ou partiellement exonéré de sa responsabilité dans la mesure où il prouve qu'il s'agit de la négligence ou de tout autre acte ou omission volontaire du passager qui a causé ou contribué au dommage.

17.7.2. La responsabilité du Transporteur ne pourra pas excéder le montant des dommages prouvés. Le Transporteur ne sera pas non plus responsable des dommages indirects ou consécutifs.

17.7.3. Le Transporteur n'est pas responsable des dommages causés au passager ou aux bagages du passager pour des raisons inhérentes au contenu de ces bagages. Le passager dont les biens causent des dommages à un autre passager ou aux bagages d'un autre passager, ou aux biens du Transporteur, doit indemniser le Transporteur des dommages et frais résultant de l'événement.

17.7.4 Le Transporteur n'est pas responsable des dommages causés aux objets fragiles ou périssables, espèces, métaux précieux, bijoux, ordinateurs, matériel électronique, papiers de crédit, titres ou autres objets de valeur, documents commerciaux, passeports et autres pièces d'identité, ou autres objets de valeur inclus dans les bagages enregistrés du passager.

17.7.5. Le transporteur ne sera pas responsable des dommages mineurs, tels que petites rayures, égratignures, bosses dans les coins, lorsque cela ne compromet pas l'utilisation correcte du bagage, petits signes de saleté et autres considérés par un homme ordinaire comme normaux et probables pour le type de Transport, ainsi que pour les dommages ou la perte de pièces amovibles, dont le démontage doit être effectué et assuré, avant le transport, par le Passager.

17.7.6. Le Transporteur peut refuser, limiter ou exclure sa responsabilité, chaque fois qu'il transporte des bagages (par exemple, transport d'équipements sportifs) ou des passagers à titre gratuit, ou dans le cadre de tarifs et conditions spéciaux non accessibles au public, considérant que le transport (par exemple, voyage sous protocoles individuels).

17.7.7. Remboursement des frais intermédiaires

17.7.7.1 En cas de perte de bagages impliquant une nuitée ou un retard de plus de 24 heures, le Transporteur pourra, sur présentation de tous les frais dûment justifiés et en cas de besoin avéré, rembourser les frais liés aux articles indispensables. Tant qu'elle ne s'inscrit pas dans une situation de perte ou d'égarement permanent de bagages, cette situation est soumise aux limites de responsabilité définies dans la Convention.

17.7.7.2. Si un passager dont l'âge ou l'état mental ou physique est tel qu'il implique un risque pour lui-même, le Transporteur ne sera pas responsable de toute maladie, blessure ou invalidité, y compris le décès, attribuable à cet état, ou de l'aggravation de cet état.

17.7.7.3. Toute exclusion ou limitation de la responsabilité du Transporteur s'appliquera à ses agents, employés et représentants et à toute personne dont l'avion est utilisé par le Transporteur et ses agents, employés et représentants. Le montant total des indemnités pouvant être exigées du Transporteur et de ses préposés, ses employés, représentants et de cette personne ne pourra excéder la limite de responsabilité du Transporteur.

17.7.7.4. Le Transporteur n'est pas responsable des dommages résultant de son respect des lois, règlements, ordonnances ou ordonnances gouvernementales, ou du non-respect de ceux-ci par le passager.

ARTICLE 18 | Délai de réclamations et poursuites judiciaires

18.1. Réclamation pour retard, panne ou détérioration des bagages enregistrés

Aucune Action ne pourra être entreprise en cas de détérioration des bagages enregistrés, sauf si la personne informe immédiatement le Transporteur de la détérioration ou, au plus tard, 7 jours après la date de réception ; en cas de Bagages retardés, la réclamation pourra être faite après 21 jours à compter de la date à laquelle l'Action est mise à votre disposition. Toutes les réclamations doivent être faites par écrit.

18.2. Délai maximal pour la résolution et l'achèvement d'un processus de bagages

18.2.1 Limitation des actions

Tout droit à dommages-intérêts expire si une action en responsabilité n'est pas intentée dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée à destination ou de la date à laquelle le transport est interrompu.

18.3 Cession

La cession de tout droit à une indemnisation, à des dommages ou à un remboursement en faveur de tiers est interdite en vertu des présentes Conditions et cette limitation s'étend aux personnes physiques ou morales. Cette interdiction de cession ne s'applique pas lorsque la cession de la créance est exigée par la loi ou par un accord écrit entre le Passager ayant droit, le Transporteur et le Cessionnaire.

ARTICLE 19 | Interprétation

L'intitulé de chaque Article des présentes Conditions de Transport vise à faciliter l'utilisation et ne doit pas être considéré lors de l'interprétation du texte.

ARTICLE 20 | Modifications

Aucun agent, aucun employé, administrateur ou représentant de SATA n'a pas le pouvoir de changer ou de modifier l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions de transport ou des règlements de SATA ou d'y renoncer.

ARTICLE 21 | Droit applicable

Ces Conditions de transport sont régies par et doivent être interprétées conformément aux lois du Portugal.

ARTICLE 22 | Juridiction compétente/Juridiction

Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions de transport ou dans la Convention ou dans toute autre loi applicable, tout litige relatif à votre contrat de transport avec SATA est soumis à la compétence exclusive du tribunal judiciaire de Ponta Delgada, à l'exclusion de tout autre tribunal.

ARTICLE 23 | Version en vigueur

Ces Conditions de transport rédigées en portugais ont une version écrite en anglais et peuvent avoir des versions écrites dans d'autres langues. En cas de conflit entre l'une de ces versions écrites et cette version écrite en portugais, cette dernière prévaudra.

INFORMATIONS JURIDIQUES ET CONTACTS

SATA Internacional - Azores Airlines, S.A
Rua Dr. José Bruno Tavares Carreiro, N.º6 , 9º Piso
9500-769 Ponta Delgada
Numéro de Contribuable 512029393

SATA Air Açores - Sociedade Açoriana de Transportes Aéreos S.A
Rua Dr. José Bruno Tavares Carreiro, N.º6 , 9º Piso
9500-769 Ponta Delgada
Numéro de Contribuable 512005095

Contact Center

Composez le 296 209 720

Appel vers la ligne fixe nationale. Le coût des communications dépend du tarif convenu avec votre opérateur.

Si vous appelez de l'étranger, composez-le (+351) 296 209 720. Appels vers le réseau fixe national, le coût des communications dépend du tarif convenu avec votre opérateur.

Disponible de 8 :00 à 20 :00 (Açores) et de 9 :00 à 21 :00 (Continent et Madère), ce numéro vous donne accès à la plupart des services, notamment les informations sur les horaires et les tarifs, les réservations et les paiements, demandes spéciales, service SATA Imagine et accompagnement général au passager.

Contacts : e-mail, téléphone et fax.

E-mail **info@sata.pt**

Fax **(+351) 296 288 631**

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE TRANSPORT

Ces conditions visent à établir des règles spécifiques pour le transport des bagages et des passagers.

1. Bagages interdits et dangereux

Sans préjudice des règles de sécurité applicables, les passagers ne peuvent pas transporter les articles suivants comme bagages de cabine :

a) Pistolets, armes à feu et autres dispositifs de tir de projectiles – dispositifs qui peuvent ou semblent être utilisés pour causer des blessures graves par la décharge d'un projectile, y compris :

- Armes à feu de toute nature, telles que pistolets, revolvers, fusils de chasse, fusils de chasse ;
- Armes jouet, répliques ou imitations d'armes à feu pouvant être confondues avec des armes réelles ;
- Éléments d'armes à feu, à l'exception des lunettes de visée ;
- Les armes à pression d'air et de CO_2, telles que les pistolets, les fusils de chasse, les fusils de chasse et les armes à air comprimé ;
- Pistolets de signalisation et pistolets d'alarme ;
- Arbalètes, arcs et flèches ;
- Armes de chasse sous-marine ;
- frondes et frondes.

b) Dispositifs de neutralisation – Dispositifs spécifiquement destinés à étourdir ou immobiliser, y compris :

- Appareils à électrochocs, tels que pistolets paralysants électriques, armes à fléchettes (tasers) et matraques électriques ;
- Dispositifs d'étourdissement et de mise à mort des animaux ;
- Neutraliser ou désactiver les produits chimiques, les gaz

et les aérosols, tels que le macis, le gaz poivré, les gaz lacrymogènes, les gaz acides et les aérosols répulsifs pour animaux.

c) Objets pointus ou coupants – objets qui, en raison de leur pointe ou de leurs arêtes vives :

- Tranchant, peut être utilisé pour causer des blessures graves, notamment ;
- Objets conçus pour couper, tels que haches, hachettes et couperets ;
- Piolets et pics à glace ;
- lames de rasoir ;
- Couteaux x-act ;
- Couteaux avec des lames de plus de 6 cm ;
- Ciseaux dont la lame mesure plus de 6 cm à partir de l'axe ;
- Équipements d'arts martiaux tranchants ou tranchants ;
- Épées et sabres ;

d) Outils de travail – Outils pouvant être utilisés pour causer des blessures graves ou menacer la sécurité de l'aéronef, y compris :

- pieds de biche ;
- perceuses et mèches, y compris les perceuses électriques portatives sans fil ;
- outils avec une lame ou un manche de plus de 6 cm pouvant être utilisés comme une arme, tels que des tournevis et des ciseaux ;
- scies, y compris les scies électriques portatives sans fil ;
- chalumeaux ;
- pistolets à goujons et pistolets à clous ;

e) Instruments contondants – objets pouvant causer des blessures graves s'ils sont utilisés pour attaquer physiquement une personne, y compris :

- bâtons de baseball et de softball ;
- gourdins et bâtons, tels que hochets, mouches, matraques ;
- matériel d'arts martiaux ;

f) substances et dispositifs explosifs et incendiaires – matériaux et dispositifs explosifs et incendiaires qui peuvent ou semblent être utilisés pour causer des blessures graves ou menacer la sécurité de l'aéronef, y compris :

- munitions ;
- cartouches explosives ;
- détonateurs et mèches ;
- répliques ou imitations d'engins explosifs ;
- mines, grenades et autres explosifs militaires ;
- feux d'artifice et autres objets pyrotechniques ;
- générateurs de fumée ;
- dynamite, poudre à canon et explosifs plastiques.

Sans préjudice des règles de sécurité applicables, les passagers ne peuvent pas transporter les articles suivants comme bagages en soute :

- Substances et dispositifs explosifs et incendiaires – Matériaux et dispositifs explosifs et incendiaires pouvant être utilisés pour causer des blessures graves ou menacer la sécurité de l'aéronef, y compris :

- munitions ;
- cartouches explosives ;
- détonateurs et mèches ;
- mines, grenades et autres explosifs militaires ;
- feux d'artifice et autres objets pyrotechniques ;
- générateurs de fumée ;
- dynamite, poudre à canon et explosifs plastiques.

2. Exigences et limites des instruments de musique

Les instruments de musique peuvent être acceptés comme bagages de cabine, à condition qu'ils ne dépassent pas les dimensions stipulées (55x40x20 cm/total 115 cm) et le poids autorisé (8 kg).

En cas de dépassement des mesures et/ou le poids précitées, les instruments de musique devront être transportés en soute, correctement emballés dans un emballage rigide ou transportés en cabine moyennant l'achat d'une place supplémentaire pour votre hébergement.

Au moment de la réservation, vous devez informer le type d'instrument, le poids et les dimensions, et la réservation est sujette à confirmation ultérieure.

Le poids maximum par article à transporter en tant que bagage de soute lors de l'enregistrement est de 45 kg. Toutefois, si vous dépassez la franchise de bagages du passager, vous serez toujours soumis à une taxe d'excédent de bagages, en plus d'une taxe sur les marchandises lourdes :

Si la limite de 45 kg est dépassée, le transport ne sera possible qu'en tant que fret aérien.

3. Poids et limitations Bagages à main et enregistrés et autres articles de nature fragile et/ou de valeur

3.1. Bagages de cabine

3.1.1 Le Passager doit limiter son bagage cabine à l'essentiel et aux volumes qui ne peuvent être manipulés que par lui.

3.1.2 Lors de l'enregistrement, tous les bagages à main doivent être présentés pour être correctement étiquetés.

Restrictions sur les bagages en cabine sur Azores Airlines et SATA Air Açores. Nombre de pièces, dimensions et poids.

	Nr de pièces	Dimensions	Poids en Kg (lbs)
Classe Économique	1	55x40x20 cms	8 Kg (17 lbs)
Classe Confort Light	1	55x40x20 cms	8 Kg (17 lbs)
Classe Confort plus	1	55x40x20 cms	15 Kg* (33 lbs)

* Les passagers qui voyageant en classe affaires, sur les vols Azores Airlines, et qui ont des vols de correspondance sur SATA Air Açores, peuvent transporter jusqu'à 13 kg sur les connexions SATA Air Açores.

3.1.3. En plus de votre bagage de cabine, vous pouvez transporter gratuitement un article personnel, à condition qu'il respecte les dimensions maximales suivantes 40x30x10cm et que le poids combiné du bagage de cabine et de l'article personnel ne dépasse pas le poids autorisé par le tarif acheté.

Exemples d'articles personnels :

- ✓ Une valise diplomatique ou une valise avec un ordinateur portable ;
- ✓ Un petit sac pour femme ;
- ✓ Un petit sac contenant du matériel électronique ;
- ✓ porte-costume ;
- ✓ Un petit sac à dos ;
- ✓ Un sac de boutique hors taxes : jusqu'à 2 bouteilles de boissons alcoolisées ou d'autres articles (à condition de ne pas dépasser un sac par passager).
- ✓ Passagers qui voyageant avec des bébés : un berceau portable, de la nourriture et des vêtements à utiliser pendant le voyage ;
- ✓ Passagers handicapés ou à mobilité réduite : une paire de béquilles, les prothèses ou autres objets ne dépendent pas de leur locomotion ;

3.1.4. Articles qui doivent être transportés dans les bagages de cabine

- ✓ Pièces d'identité ;
- ✓ Téléphones portables (auparavant éteints) ;
- ✓ Espèces, chèques, cartes de crédit, papiers de crédit, obligations ou autres objets de valeur ;
- ✓ Articles de bijouterie ;
- ✓ Médicaments ;
- ✓ Échantillons commerciaux ;
- ✓ Objets fragiles ou périssables ;
- ✓ Piles au lithium ;
- ✓ Cigarette électronique.

3.2. Bagages enregistrés / Soute

3.2.1 Définition

Bagages désigne tous les articles et autres effets personnels du passager qu'il est nécessaire ou approprié de porter, à des fins d'utilisation, de confort ou de commodité dans le cadre de son voyage.

Les bagages enregistrés sont tous les bagages transportés sous la responsabilité du transporteur (sauf lorsque le passager a été informé des limitations ou des exclusions de responsabilité) et chargés dans les soutes de l'avion (non disponibles pour le passager pendant le vol). L'enregistrement et le traitement des bagages enregistrés relèvent de la seule responsabilité du transporteur.

3.2.2 Excédent

La franchise de bagages gratuite est la limite de poids (notion de poids) et/ou de volumes (notion de pièce) de bagages qu'un passager peut enregistrer pour être transportés dans les soutes de l'avion sans frais supplémentaires. La franchise de bagages en soute dépend du tarif acheté pour le voyage. Si vous dépassez la limite de poids ou le nombre maximal de bagages autorisé par le tarif, une franchise de bagages supplémentaires peut être achetée ou un excédent de bagages peut être payé à l'enregistrement.

3.2.3 Poids et volume

Le poids maximal autorisé par bagage, à l'enregistrement, est de 32 kg. Les colis de plus de 32 kg ne peuvent être transportés qu'en fret.

Sans préjudice des règles énoncées ci-dessous pour le transport Animaux vivants au sous-sol (AVIH), d'instruments de musique et d'équipements sportifs.

Lorsqu'un passager souhaite voyager avec une grande quantité de bagages dépassant la franchise gratuite et/ou dépassant le poids maximal autorisé par bagage, une réservation d'excédent de bagages doit être effectuée au moment de la réservation du passager. Les Passagers souhaitant voyager avec des volumes importants doivent également en informer le Transporteur au moment de la réservation.

3.2.4 Emballage adéquat : tous les bagages doivent être transportés de manière pratique dans des valises ou des emballages similaires afin de permettre une manipulation aisée. L'emballage doit suffisamment être rigide et résistant pour résister aux pressions provoquées par les conditions normales de chargement.

3.2.5. Emballage déconseillé pour enregistrer les bagages enregistrés :

- ⦸ Dossiers ;
- ⦸ Caisses en carton ;
- ⦸ « Nécessaires » ;
- ⦸ Boîtes thermiques ;
- ⦸ D'autres avec des clous ou des saillies qui pourraient mettre vos bagages ou les bagages d'autres passagers en danger.

3.2.6. Colis interdits à l'enregistrement dans les bagages enregistrés :

- Caisses ou colis contenant des films ou des peintures ;

3.2.7. Colis acceptés avec des restrictions être enregistrés dans les bagages enregistrés :

- Indépendamment de leur contenu, toutes les boîtes en polystyrène ou autres emballages susceptibles d'endommager les bagages des autres passagers ou les équipements de la compagnie aérienne en cas de déversement accidentel de leur contenu doivent être enveloppés dans du plastique transparent et solidement fermés pour être acceptés ;
- Bouteilles en verre et/ou bonbonnes à accepter doivent être correctement emballés dans des emballages solides et résistants (par exemple des caisses en bois, etc.), protégés contre les chocs et contenant suffisamment de matériau absorbant pour absorber tout le liquide qu'ils contiennent.

3.2.8. Articles à éviter comme bagages enregistrés :

- Armes ;
- Œuvres d'art, antiquités ou objets de collection ;
- Documents importants, uniques ou commerciaux ;
- Passeports, pièces d'identité, billets ou cartes de crédit ;
- Appareils photo ou matériel photographique ;
- Matériel informatique ;
- Équipement électronique ;
- Lunettes et lentilles ;
- Montres ;
- Verre et cristal ;
- Boissons ;
- Articles fragiles ;
- Produits périssables (aliments, surgelés, etc.) ;
- Argent, bijoux ou objets de valeur ;
- Instruments de musique ;
- Matériel médical ;
- Équipement audio/vidéo ;
- Vitrines ou catalogues commerciaux ;
- Animaux ;
- Médicaments ;
- Clés.

Remarque :

Sachant que les Compagnies aériennes n'assument aucune responsabilité en cas de dommage ou de perte, nous conseillons que ce type d'objet soit transporté via le Service Cargo, en bagage cabine (à condition qu'il respecte les règles de poids, de dimension et de sécurité), ou, alternativement, en achetant un siège supplémentaire dans la cabine.

4. Conditions de transport d'armes et de munition

4.1. Limites et restrictions

Les armes à feu sont celles énumérées dans la loi nº 5/2006, du 23 février, qui peuvent être, entre autres : Pistolets, Fusils de chasse, Fusils de chasse, Revolvers, Armes à air comprimé, Pistolets d'alarme et de signalisation, etc.

4.2. Le transport comme bagage enregistré est autorisé, à condition qu'il ait été préalablement réservé et confirmé par le transporteur, dans les conditions suivantes :

- Toutes les armes doivent être déchargées et protégées par un dispositif de sécurité, transportées dans boîtes ou conteneurs rigides, en bois, en métal ou fibre garantissant leur protection efficace. Le colis doit être fermé, rendant l'accès impossible, à l'aide d'un dispositif de fermeture sécurisé (cadenas, scellé à code, etc.). Il est interdit de transporter l'arme ou les armes dans la même boîte que les munitions.
- Il est autorisé, sous réserve de la réservation et de la confirmation préalables du Transporteur, le transport en bagage enregistré d'une petite quantité de munition ou de cartouches à des fins sportives ou de chasse. Les munitions doivent être transportées dans un emballage approprié, tel qu'une boîte ou un conteneur en métal, aluminium, bois ou fibre. Les munitions doivent être protégées contre les chocs éventuels et empêchées de se déplacer à l'intérieur du colis. Porté séparément de l'arme. Chaque passager peut transporter des munitions comme bagage enregistré jusqu'à un poids maximal de 5 kg (11 lb) — il n'est pas permis à deux passagers d'inclure des munitions dans un seul colis).

4.3. Les armes et les munitions ne peuvent être enregistrées que lorsqu'il est confirmé par les autorités de sécurité de l'aéroport (PSP ou GNR au Portugal) que les passagers sont autorisés à être accompagnés de ces articles et après qu'il a été confirmé qu'ils sont déchargés.

4.4. Les armes et munitions ne sont acceptées que sur les vols à l'intérieur du territoire portugais.

5. Transport de matériel sportif

5.1. Exigences et limites

Il est nécessaire de réserver le transport d'équipements sportifs lors de la réservation du voyage auprès du centre de contact (+351 296 209 720 ou adresse e-mail info@sata.pt), du réseau de magasins ou via votre agence de voyage, en indiquant le type, le poids et les dimensions du matériel à transporter.

Si vous n'avez pas effectué de pré-réservation, ou si celle-ci n'a pas été confirmée, les équipements sportifs pourront être acceptés sous réserve de disponibilité sur le vol, auquel cas, ils seront en «liste d'attente »sous la responsabilité du passager.

Le jour du voyage, le passager doit arriver à l'aéroport à l'heure d'ouverture du comptoir d'enregistrement, afin que tous les documents nécessaires soient traités en temps opportun et que le Transporteur garantisse la disponibilité.

La limite de poids pour le transport gratuit de l'équipement sportif peut varier en fonction du tarif acheté. Si vous dépassez la franchise totale de bagages en soute (poids et/ou colis), ou dans le cas d'Azores Airlines si l'équipement n'est pas réservé, des frais d'excédent de bagages s'appliqueront et/ou une taxe sur les bagages lourds.

	Azores Airlines (S4)	SATA Air Açores (SP)
Limites de poids	32 kg.	45 kg.

- Les colis d'un poids supérieur à celui mentionné ne peuvent pas être acceptés comme bagages enregistrés et ne peuvent être transportés que par fret aérien ;

- Tous les équipements sportifs doivent être transportés dans des emballages suffisamment rigides et résistants pour pouvoir supporter les pressions engendrées par les conditions normales de chargement.

Le Transporteur peut gratuitement autoriser le transport d'équipements sportifs, à condition qu'ils ne dépassent pas le poids et les dimensions autorisés :

- 10 kg pour le matériel de pêche, les vélos, les planches et le matériel de kayak et d'équitation ;

- 15 kg pour les autres valises, matériel de golf, plongée et canyoning, deltaplane et parapente.

Dans ce cas, en cas de dépassement de la franchise totale d'excédent de bagages (poids et/ou colis), des frais d'excédent de bagages s'appliqueront. Compte tenu de la gratuité du transport, le Transporteur peut refuser, limiter ou exclure sa responsabilité.

Le Transporteur pourra interroger le passager sur la composition du contenu et vérifier, le cas échéant, en demandant l'ouverture du volume pour valider le contenu. Si le passager n'autorise pas la vérification, le volume est accepté et il est inclus dans la franchise du passager, et en remplissant la déclaration de responsabilité pour le transport d'articles spéciaux.

5.2. Équipement de pêche

5.2.1 Dimensions : L'équipement de pêche ne peut pas dépasser les dimensions maximales suivantes : L 240 cm, L 40 cm, H 50 cm

5.2.2 Conditions d'acceptation : Le matériel de pêche doit être transporté dans un colis individuel ;

Emballage robuste, avec des engins de pêche correctement emballés, afin qu'ils puissent résister et protéger le contenu des conditions de transport normales pour les bagages fragiles.

5.2.2 Composition du matériel à considérer comme transport gratuit :

- ✓ Cannes à pêche ;
- ✓ Lignes ;
- ✓ Crochets ;
- ✓ Bobines.

5.3. Équipement de golf

5.3.1 Dimensions : L'équipement de golf ne peut pas dépasser les dimensions maximales suivantes : L 130 cm, L 75 cm, H 75 cm

5.3.2 Composition du matériel à considérer comme transport gratuit :

- ✓ 1 sac adapté ;
- ✓ Clubs (fer et/ou bois) ;
- ✓ Propres balles ;
- ✓ 1 manteau adapté ;
- ✓ 1 bouchon ;
- ✓ 1 paire de chaussures propres ;
- ✓ 1 parapluie ;

5.3.3 Conditions d'acceptation :

Le matériel de golf doit être transporté dans un colis individuel ;

Emballage robuste, avec un équipement de golf correctement emballé, afin qu'il puisse résister et protéger le contenu dans des conditions normales de transport pour les bagages fragiles.

5.4. Vélos

5.4.1 Dimensions : le vélo emballé ne peut pas dépasser les dimensions maximales suivantes : L 240 cm, L 60 cm, H 100 cm.

5.4.2 Conditions d'acceptation :

- ✓ Le volant doit être tourné de 90° par rapport à sa position d'origine et fixé au cadre du vélo ;
- ✓ Les pédales doivent être retirées ;
- ✓ Le vélo doit être transporté dans un colis individuel ;
- ✓ Le vélo doit correctement être emballé, dans un emballage solide pouvant supporter et protéger le contenu dans des conditions normales de transport de bagages fragiles.
- ✓ La décompression des pneus est recommandée.
- ✓ Dans le cas de vélos contenant des suspensions pneumatiques et des amortisseurs, ceux-ci doivent être dégonflés ou dépressurisés.

5.5. Plongée ou canyoning

5.5.1. Les équipements de plongée ou de canyoning ne peuvent pas dépasser les dimensions maximales suivantes : L 150 cm, L 75 cm, H 50 cm.

5.5.2. Composition du matériel à considérer comme transport gratuit :

- ✓ Bouteille d'oxygène (vide) ;
- ✓ Détendeur de plongée ;
- ✓ Arme de chasse sous-marine ;
- ✓ Masques ; nageoires ;
- ✓ Combinaisons de plongée ;
- ✓ Matériel photographique sous-marin. Composition du matériel à considérer comme transport gratuit :

- ✓ Casque ;
- ✓ Cordes ;
- ✓ Harnais ;
- ✓ Mousquetons ;
- ✓ Bandes ;
- ✓ Descendeurs et bloqueurs ;
- ✓ Combinaison néoprène ;
- ✓ Chaussures de canyoning.

5.5.3 Conditions d'acceptation :

Le matériel de plongée et/ou de canyoning doit être transporté dans un colis individualisé ;

Des emballages résistants, avec du matériel de plongée et/ou de canyoning correctement emballé, afin qu'il puisse supporter et protéger le contenu des conditions normales de transport des bagages fragiles.

5.6. Deltaplane ou parapente

5.6.1 Dimensions : l'équipement de deltaplane ou de parapente ne peut pas dépasser les dimensions maximales suivantes :

L 240 cm, L 60 cm, H 50 cm.

5.6.2 Composition du matériel à considérer comme transport gratuit : Sac approprié avec des deltaplanes et/ou des parapentes correctement emballés.

5.6.3 Conditions d'acceptation

Les deltaplanes et les parapentes doivent être transportés dans un colis individualisé ;

Emballage résistant, avec le deltaplane ou le parapente correctement emballé, afin qu'il puisse supporter et protéger le contenu des conditions normales de transport des bagages fragiles.

5.7. Planche ou kayak

Le Transporteur vous permet, à titre gracieux, un affranchissement supplémentaire de 10 kg ou un colis jusqu'à 10 kg.

5.7.1. Les planches ne peuvent pas dépasser les dimensions maximales suivantes : L 240 cm, L 60 cm, H 50 cm.

5.7.2. Types de planches :

- ✓ Planche de bodyboard ;
- ✓ Wakeboard ;
- ✓ Skimboard ;
- ✓ Surf ;
- ✓ Longboards ;
- ✓ Kite surf ;
- ✓ Planche à voile ;
- ✓ Stand up paddle.

5.7.3. Composition de l'équipement : Planches correctement emballées.

5.7.4. Conditions d'acceptation : Les planches doivent être transportées dans un volume individualisé ; Emballage résistant, avec la planche correctement emballée, afin qu'elle puisse supporter et protéger le contenu des conditions normales de transport des bagages fragiles.

5.8. Équipement d'équitation

5.8.1. Dimensions : L'équipement d'équitation ne peut pas dépasser les dimensions maximales suivantes :

L 80 cm, L 75 cm, H 75 cm.

5.8.2. Composition du matériel à considérer comme transport gratuit :

- ✓ Casques d'équitation, casques ;
- ✓ Gilets de sécurité d'équitation ;
- ✓ Bâtons, éperons et éperons ;
- ✓ Selles et selles d'équitation.

5.8.3. Conditions d'acceptation :

Le matériel d'équitation doit être transporté dans un colis individuel ;

Emballage robuste, avec l'équipement d'équitation correctement emballé, afin qu'il puisse résister et protéger le contenu dans des conditions normales de transport de bagages fragiles.

6. Déclaration de valeur

Le passager peut déclarer une valeur supérieure aux limites de responsabilité applicables aux bagages enregistrés en remplissant une déclaration spéciale et en payant les frais de valeur excédentaire au transporteur avant le départ au point d'enregistrement au taux de 10 % de la valeur excédentaire jusque dans la limite d'un montant de franchise de 2 500 € (deux mille cinq cents euros). La déclaration de valeur doit être demandée au Transporteur jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue du vol prévu.

La déclaration spéciale d'intérêt est prévue à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal, qui donne au transporteur la possibilité d'établir un mécanisme permettant aux passagers de déclarer la valeur excédentaire des bagages enregistrés.

La déclaration de valeur excédentaire est prévue pour le transport international par la Convention de Montréal. Les frais de déclaration de valeur excédentaire ne s'appliquent pas aux appareils et accessoires fonctionnels pour les personnes handicapées.

7. Conditions de transport des animaux vivants

Les animaux domestiques mentionnés ici sont ceux qui voyagent avec leurs propriétaires, ou une personne autorisée*, dans la limite d'un nombre de 5, sans caractère commercial, non destinés à la vente ou au transfert de propriété, et qui restent sous la responsabilité de la personne qui les accompagne.

* « Personne autorisée » : personne physique autorisée par écrit par le propriétaire (déclaration écrite et signée) à effectuer,

pour son compte, le mouvement non commercial de l'animal de compagnie ».

7.1. Limites

Le service de transport d'animaux est soumis à :

- ✓ la disponibilité de place dans l'avion.
- ✓ la cabine dans laquelle voyage le passager et le type d'avion.
- ✓ acceptation de l'entrée de l'animal dans le pays de destination.
- ✓ le type d'animal et le poids total combiné de l'animal et du conteneur.

7.2. Espèces d'animaux qui ne seront pas acceptées (liste non exhaustive) :

- ⃠ Les animaux de la ferme (même s'ils sont élevés dans un environnement domestique, comme les moutons, les porcs, les poulets, les canards, les chèvres ou les pigeons) ;
- ⃠ Reptiles (comme les serpents, les iguanes ou les caméléons, à l'exception des tortues et de petites tortues domestiques) ;
- ⃠ Races considérées comme potentiellement dangereuses, selon la loi portugaise, à savoir, chien Fila Brésilien ; grand Danois argentin ; pitbull terrier ; Rottweiler ; Terrier américain du Staffordshire ; Staffordshire Bull Terrier ; Tosa Inu.

En cas de croisement de races de chiens où l'un des parents est d'une race potentiellement dangereuse, la progéniture est également considérée comme potentiellement dangereuse.

7.3. Animaux vivants en cabine - PETC

7.3.1. Liste des espèces animales acceptées pour le transport en cabine :

- ✓ Chats, chiens et furets ;
- ✓ Autres petits animaux de compagnie (cobayes, hamsters, chinchillas, lapins domestiques et tortues/tortues).

7.3.2. Poids et dimensions

7.3.2.1. Les petits animaux domestiques visés au 6.3.1 et pesant jusqu'à 8 kg peuvent être transportés dans la cabine de l'avion, à l'intérieur d'un conteneur adapté au transport aérien ou d'un sac malléable permettant à l'animal de se tenir debout, de se retourner et de se coucher ;

7.3.2.2. Les dimensions maximales des porteurs d'animaux pour le transport en cabine sont :

- Porteurs/sacs souples = 40 cm (longueur) x 35 cm (largeur) x 21 cm (hauteur) ;

- Boîtes en dur pour rongeurs, tortues et terrapins = 25 cm (longueur) x 20 cm (largeur) x 20 cm (hauteur).

7.3.2.3. Il n'est autorisé par passager de transporter qu'un seul animal par conteneur dans la cabine et il existe des limites d'acceptation/confirmation du transport, en fonction de l'avion ;

7.3.3. Caractéristiques du des porteurs d'animaux :

Les « portes/systèmes d'ouverture » du conteneur/sac doivent avoir un système de fermeture entièrement sécurisé ;

Le conteneur/sac doit correctement être ventilé pour permettre une bonne circulation de l'air dans, au moins, 3 zones, y compris la porte ;

Les ouvertures d'aération doivent suffisamment être petites pour qu'aucune partie du corps de l'animal n'entre en contact avec l'extérieur ;

Le contenant/sac doit être fait d'un matériau solide et étanche afin que l'animal ne détruise pas facilement son intérieur et ne laisse pas échapper des déchets et de l'urine ;

Des matériaux absorbants, tels que des journaux, des couvertures ou du papier absorbant, doivent être placés à l'intérieur du conteneur ;

Pour des raisons de sécurité, les animaux rongeurs doivent être transportés dans un contenant rigide et hermétique (système qui empêche le rongeur de s'échapper accidentellement) ;

7.4 Exigences légales et documents

Le Transporteur vise à de se conformer aux exigences IATA, à savoir la LIVE ANIMAL RÉGULATION (LAR), qui vise à garantir que tous les animaux sont transportés en toute sécurité et avec humanité, ainsi que le respect des exigences documentaires, pour la sécurité de votre estimation, qui varient selon votre destination. Cependant, le propriétaire de l'animal est responsable de s'assurer que l'animal respecte toutes les exigences de transport et d'entrée dans le pays.

7.5 Refus de transport

En cas de nécessité reconnue, notamment en raison de limitations physiques de l'avion, de raisons de sécurité, le Transporteur se réserve le droit de ne pas accepter l'animal pour le transport en cabine, mais dans la soute de l'avion.

7.6. SVAN - Chiens d'assistance

Chiens d'assistance et leurs catégories en tant qu'accompagnateurs de passagers handicapés :

- ✓ Chien-guide (pour assister les personnes malvoyantes) ;
- ✓ Chien pour sourds (pour aider les personnes malentendantes) ;
- ✓ Chien d'assistance (pour aider les personnes ayant un handicap mental, organique ou moteur) ;
- ✓ Le statut de chien d'assistance est reconnu aux chiens éduqués et dressés dans des établissements nationaux ou internationaux agréés. ;
- ✓ Le chien d'assistance doit porter, de manière visible, le badge qui le classe comme tel ;
- ✓ Le passager doit présenter la documentation du chien d'assistance applicable, qui peut varier en fonction de l'origine et de la destination du vol, tout en respectant les exigences sanitaires ;
- ✓ Lorsqu'il est accepté en cabine, l'animal ne peut pas occuper une place ou obstruer les passages, y compris les issues de secours ;
- ✓ Les chiens de 11 kg à 25 kg - Le passager doit être réparti (dans une place à côté de la fenêtre (à l'exception des

sorties de secours), afin que le chien reste par terre à côté de la chaise (aux pieds du propriétaire). Dans la mesure du possible, Azores Airlines attribue un siège avec fenêtre dans la première rangée de la classe économique ou de la classe confort. Si le passager voyage avec quelqu'un, il se verra attribuer le siège côté fenêtre et le passager qui l'accompagne se verra attribuer le siège à côté de lui ;

- ✓ Pour les chiens de 25 à 40 kg, les mêmes règles s'appliquent, mais si le passager voyage seul, et compte tenu du fait que le chien d'assistance ne peut pas occuper l'espace d'un autre passager qui ne l'accompagne pas, le transport en cabine ne sera possible qu'avec un siège supplémentaire ;
- ✓ Le passager doit être réparti (dans une place à côté de la fenêtre, afin que le chien reste par terre à côté de la chaise (aux pieds du propriétaire), en évitant de bloquer le passage aux autres passagers dans la même rangée ;
- ✓ Pour les chiens pesants entre 25 et 40 kg, les mêmes règles s'appliquent, mais si le passager voyage seul, et compte tenu du fait que le chien d'assistance ne peut pas occuper l'espace d'un autre passager qui ne l'accompagne pas, le transport en cabine ne sera possible qu'avec un siège supplémentaire ;
- ✓ Le Transporteur s'engage à transporter gratuitement le chien d'assistance en soute ou, si une place est disponible dans les 24 heures précédant le vol, nous pouvons gratuitement fournir la place supplémentaire. Si le passager souhaite réserver le siège supplémentaire à l'avance, il peut le faire en achetant un siège supplémentaire ;
- ✓ Les chiens pesant plus de 40 kg, leur transport en cabine, nécessiteront toujours une analyse et une vérification des conditions d'acceptation, pour des raisons objectives et liées aux conditions physiques de l'avion, à la sécurité à bord et à la santé publique.

7.7. Animaux vivants en soute (AVIH)

7.7.1. Espèces d'animaux domestiques acceptées au transport en soute :

- ✓ Chiens, chats et furets ;
- ✓ Autres petits animaux domestiques (cobayes, hamsters, chinchillas, lapins domestiques, tortues/tortues, poissons d'aquarium et certaines espèces d'oiseaux).

7.7.2. Particularités des animaux

L'anatomie des chiens et des chats à nez plat les prédispose aux problèmes respiratoires. Les passagers qui voyageant avec des animaux domestiques de ces races doivent connaître leurs besoins particuliers et être conscients des risques éventuels liés au voyage qu'ils ont l'intention d'entreprendre. Compte tenu des risques possibles et comme recommandé par l'IATA (Live Animal Regulations) pour ces espèces, le conteneur doit avoir 10% d'espace en plus, afin qu'il y ait plus d'espace pour circuler l'air. De plus, ces espèces doivent être chargées aussi séparément que possible d'autres chargements afin de s'assurer qu'elles disposent de la plus grande quantité d'espace disponible dans la cale.

7.7.3. Caractéristiques du conteneur

- ✓ Les animaux ne doivent être transportés que dans des conteneurs correctement fermés ;
- ✓ Les conteneurs doivent être solides, sécurisés et rigides ;
- ✓ Les dimensions maximales du conteneur pour le transport en soute sont : 100 cm (longueur) x 78 cm (largeur) x 69 cm (hauteur), qui peut être plus petit selon la longueur, la largeur et la hauteur de l'animal ;
- ✓ Les barres de manutention, ainsi que les poignées, doivent être incluses dans la construction du conteneur afin qu'il puisse être manutentionné et chargé en toute sécurité ;
- ✓ Le conteneur doit correctement être ventilé pour une bonne circulation de l'air ;
- ✓ Une extrémité du contenant doit être ouverte (ex. la porte), recouverte de barreaux, de treillis soudé ou de métal déployé souple, solidement fixés au contenant afin que l'animal ne puisse pas les déplacer ;
- ✓ Les portes ou le système d'ouverture doivent complètement être sécurisés et renforcés afin qu'aucune ouverture accidentelle ne se produise.
- ✓ Matériau de construction : fibre de verre, plastique rigide, métal, bois massif ou contreplaqué.
- ✓ Les portes en matière plastique sont autorisées, à condition que les charnières et les goupilles de fixation soient en métal d'un calibre et d'une épaisseur suffisants pour assurer leur fixation ;
- ✓ Les grandes portes nécessiteront des charnières supplémentaires et deux ou trois moyens de fixation pour une sécurité complète (comme des colliers de serrage en plastique ou des goupilles de fixation) ;
- ✓ Les ouvertures d'aération doivent suffisamment être petites pour qu'aucune partie du corps de l'animal n'entre en contact avec l'extérieur ;
- ✓ Si le conteneur est équipé de roues, celles-ci doivent être retirées ou bloquées ;
- ✓ Les parois du conteneur doivent être pleines avec des trous ou des mailles avec une ventilation suffisante ;
- ✓ L'intérieur doit être lisse, sans protubérances, afin que l'animal ne morde pas ou ne se gratte pas, ne cause aucun type de dommage ou ne compromet pas la sécurité du conteneur lui-même ;
- ✓ Le dessus du conteneur doit être solide, mais des trous de ventilation sont autorisés sur toute la surface, tant qu'ils ne réduisent pas la sécurité du conteneur ;
- ✓ Des récipients d'eau et de nourriture doivent être présents à l'intérieur du conteneur avec accès de l'extérieur pour le remplacement en cas de retard ou d'escale de transfert, comme indiqué pour l'assistance fournie par le propriétaire ou son mandataire dûment autorisé. Si le contenant est scellé, une dose supplémentaire de nourriture doit être

attachée à l'extérieur du contenant ;

- ✓ Certaines espèces nécessitent des contenants renforcés ou métalliques en raison de leur taille et de leur poids.
- ✓ Les colis d'un poids supérieur à celui mentionné ne peuvent pas être acceptés comme bagages enregistrés et ne peuvent être transportés qu'en fret aérien.
- ✓ La limite maximale autorisée pour le transport de tout animal vivant (AVIH) est de 45 kg par pièce (animal avec conteneur). Toutefois, s'ils dépassent la franchise de bagages du passager, ils seront toujours soumis à une taxe d'excédent de bagages, en plus d'une taxe sur les marchandises lourdes.
- ✓ Si la limite de 45 kg est dépassée, le transport ne sera possible qu'en tant que fret aérien.
- ✓ Il sera permis d'accepter plus d'un animal dans le même conteneur, uniquement dans les cas et limites suivants :
- ✓ - Animaux adultes de taille comparable, jusqu'à 14 kg chacun, à condition qu'ils soient habitués à cohabiter ensemble, et un maximum de 2 animaux par conteneur, à condition qu'ils ne soient pas considérés comme des ennemis naturels.
- ✓ - Animaux d'une même portée, jusqu'à 6 mois d'âge, avec une limite maximale de 3 animaux par conteneur ;
- ✓ - Les animaux d'une même portée de plus de 8 semaines peuvent voyager ensemble, à condition qu'ils soient accompagnés de la mère dont ils dépendent encore, et selon le nombre d'animaux et leur poids, à condition que toutes les conditions soient remplies et conformément à la réglementation nationale.
- ✓ En cas de comportement incorrect des animaux et pour des raisons de sécurité, SATA se réserve le droit de ne pas accepter les animaux pour le transport dans le même conteneur, nécessitant des conteneurs séparés.

8. Transport de bébé (INF)

8.1. Bébé - Conception

Les bébés (INF) sont des passagers âgés de plus de 7 jours et de moins de 2 ans au début du voyage.

8.2. Conditions d'acceptation

Les bébés de moins de 7 jours ne peuvent être acceptés qu'en cas de nécessité médicale, sur présentation du MEDIF.

Chaque passager ne peut accompagner qu'un seul bébé (jusqu'à 2 ans). Par conséquent, la présence d'un second accompagnateur de plus de 15 ans est requise lorsque vous voyagez avec deux bébés.

Le nombre maximal de bébés à bord est limité au type d'avion. Cette limite dépend du nombre de gilets de sauvetage/ceintures de sécurité bébé disponibles par équipement.

9. Transport de mineurs

9.1. Mineur - notion

Pour les besoins des services prévus aux présentes, un mineur non accompagné est un enfant âgé de 5 ans (inclus) à 11 ans (inclus) qui :

- Voyager sans la compagnie d'un autre passager, âgé d'au moins 18 ans (sauf s'il est accompagné d'un parent mineur émancipé), capable d'assurer le mineur pendant tout le voyage (y compris toutes les procédures d'enregistrement ou de douane, transit ou situations de transbordement, etc.)

- Occupant un siège dans une cabine autre que l'adulte, applicable sur les vols opérés avec plus d'une classe de service.

9.2. Conditions d'accueil d'un mineur non accompagné :

Accueil des mineurs non accompagnés de plus de 5 (cinq) ans inclus, et les mineurs de moins de 11 (onze) ans, impliquent le paiement d'une redevance. Les frais de service, désignés par (UMNR), peuvent être remboursés si le service est annulé avant le départ du vol.

9.3. Service d'assistance permanente - UMNR

Ce service est obligatoire pour les enfants âgés de 5 à 11 ans (inclus) voyageant non accompagnés, à travers ce service le Transporteur fournira une assistance permanente, après l'enregistrement et jusqu'à ce que l'enfant soit livré à destination, à la personne désignée à cet effet.

Ce service est également disponible pour les mineurs non accompagnés âgés de 12 à 17 ans (inclus) qui ont besoin d'assistance dans un moment donné de leur voyage.

9.3.1. Documents requis pour le service d'assistance permanente

Au moment de la réservation, il vous sera demandé :

- La date de naissance et le nom et prénom de l'enfant ; Nom, relation et contact téléphonique de la personne responsable qui accompagnera l'enfant à l'aéroport d'enregistrement au début du voyage ;

- Nom, relation et numéro de téléphone de la personne responsable qui accompagnera l'enfant à l'aéroport de transfert ou à l'escale intermédiaire ; Nom, relation et numéro de téléphone de la personne responsable qui supervisera l'enfant à l'aéroport de destination finale.

9.3.2. Procédures et transport

L'attribution d'un siège à un enfant non accompagné doit permettre une communication visuelle ou sonore pendant toutes les phases du vol avec le personnel de cabine. Par conséquent, il y a des places définies et limitées pour allouer les enfants non accompagnés.

- Le formulaire intitulé « Notification d'assistance pour les mineurs non accompagnés » doit être remis à remplir et à remettre lors de l'enregistrement. L'Avis se fera par les titulaires de l'autorité parentale ou les tuteurs légaux, dans l'espace réservé en dessous de la Déclaration de Responsabilité.

- L'aide à la prise en charge à l'arrêt de transfert ne sera assurée que pour les correspondances jusqu'à 1 :30 du matin, les correspondances passées cette heure, la personne chargée d'accompagner l'enfant à l'aéroport de transfert ou à escale

intermédiaire devra assister le mineur à l'aéroport jusqu'au départ heure du vol de correspondance.

Au cas où cette personne ne se présente pas et qu'il est impossible de la contacter, le mineur sera dirigé vers l'escale d'origine sur le premier vol disponible du Transporteur. Toutes les mesures nécessaires seront prises pour la protection et le bien-être du mineur et toutes les dépenses en découlant seront à la charge des titulaires de l'autorité parentale ou des tuteurs légaux.

9.3.3. Circuit de suivi du service d'Aide Permanente aux Mineurs Non Accompagnés

- Vérification de tous les documents de voyage du mineur non accompagné en présence des accompagnateurs du mineur et s'assurer qu'ils sont conformes ;

- Informations pour les accompagnateurs ou les membres de la famille qui ne doivent pas quitter l'aéroport avant le décollage de l'avion ;

- Accompagnement du mineur sur le chemin de l'aéroport jusqu'à la porte d'embarquement ;

- Accompagnement du mineur dans le processus d'embarquement et l'accompagner jusqu'à l'avion ;

Remise du mineur au chef de cabine à la porte d'entrée de l'avion ;

- Le personnel de cabine du Transporteur accompagnera le mineur jusqu'à son siège, rangeant son bagage de cabine, le cas échéant ;

- Le personnel navigant du Transporteur gardera le mineur sous surveillance, fournira les informations nécessaires et sera responsable de l'assistance au mineur pendant le vol, en cas de besoin et en cas d'urgence ;

- À l'arrivée, le responsable qui accompagnera l'enfant à l'aéroport de transfert ou le personnel de cabine en escale intermédiaire enlève les bagages de cabine et remet l'enfant à un employé au sol, fournissant les informations nécessaires, qui l'accompagne depuis le départ de l'avion jusqu'à la zone de récupération des bagages ;

- Récupérer les bagages et accompagner le mineur à travers les contrôles étrangers, frontaliers et douaniers, jusqu'à un point désigné, afin de le remettre à la personne désignée par les parents ou le tuteur légal, le cas échéant ;

- Vérifiez la bourse UM (pour un mineur non accompagné) et retirez la documentation respective, les documents du mineur et l'avis d'assistance pour un mineur non accompagné ;

- Demande à la personne accompagnatrice ou au membre de la famille de présenter une pièce d'identité valide et de vérifier rigoureusement que le nom correspond en demandant sa signature sur l'avis d'assistance. Signez le champ de suivi et déposez le document dans la Balance ;

- En cas de transfert, accompagne le mineur dans le processus d'embarquement pour les vols de correspondance*, ou lorsqu'il est en transit, si nécessaire et applicable ;

- Accompagne le mineur aux toilettes, si demandé ;

Ne laissez en aucun cas le Passager mineur non accompagné seul.

9.4. Service d'assistance supplémentaire - ESHO

Service disponible uniquement sur les vols intérieurs.

Les enfants non accompagnés âgés de plus de 3 mois et de moins de 5 ans ne seront acceptés que lorsqu'il est possible de détacher un Assistant Supplémentaire.

Ce service implique le paiement d'un supplément équivalent au tarif adulte total, pour chaque enfant, pour la totalité des trajets pour lesquels l'Assistant supplémentaire est demandé (Le supplément sera payé jusqu'à 72 heures avant le début prévu du voyage). En cas de renonciation à ce service dans les 72 heures avant le début prévu du voyage, il n'y aura aucun droit à un remboursement de la surtaxe. La franchise de bagages n'est pas modifiée en fonction de la surtaxe.

L'acceptation d'enfants non accompagnés, handicapés physiques ou mentaux, sera analysée au cas par cas, en tenant compte des soins dont l'enfant peut avoir besoin pendant le transport et de la possibilité que ces actions soient effectuées par un Assistant Supplémentaire. Le transporteur peut refuser l'embarquement dans les cas où il existe un doute raisonnable que les soins dont l'enfant a besoin peuvent être fournis par un assistant supplémentaire.

10. Passagers souffrants d'allergies graves

10.1. Pour des raisons opérationnelles, nous ne pouvons pas garantir que la cabine est exempte de l'allergène en question, non seulement en raison de la nourriture que nous servons à bord ou des produits pouvant contenir l'allergène, mais nous ne pouvons pas non plus garantir que d'autres passagers transporteront et consommeront vos produits. /aliments.

10.2. Le passager doit parler avec son médecin pour discuter des risques liés au voyage et des médicaments appropriés ;

10.3. Le passager doit être accompagné d'un médicament approprié, tel qu'un auto-injecteur d'épinéphrine (EpiPen) dans le bagage de cabine, sachant que l'équipage à bord n'est pas en mesure d'administrer ce type de médicament, et d'un certificat médical ou d'une prescription médicale, ce qui prouve la nécessité d'un transport à bord ;

10.4. Si le transporteur met un ou plusieurs repas à disposition à bord, gratuitement ou moyennant des frais, le passager peut demander un repas spécial (au moins 48 heures avant l'heure du vol) ;

10.5. Pour les passagers souffrants d'allergies très sévères aux produits contenant des cacahuètes et/ou des fruits à coque, et à la demande du passager, le Transporteur est autorisé à faire une annonce générale informant les passagers adjacents de s'abstenir de consommer leurs propres produits contenant des cacahuètes à bord. Toutefois, le Transporteur ne peut s'engager à ce que cette procédure soit respectée par les autres passagers.

Hôtel ou équivalent	Remboursement maximal de 80 €/ par passager

Goûter	La description	Montant du remboursement
Déjeuner ou dîner	Un plat chaud et une boisson.	€ 15
Petit-déjeuner	Café (ou thé), un jus et un sandwich.	€ 7
Collation légère	Boisson et sandwich, ou alternativement, un gâteau	€ 7

11. Assistance spéciale - exigences et limites

11.1. Assistance irrégularités opérationnelles (retards, annulations, etc.)

11.1.1. Dans certains cas exceptionnels, lorsqu'une assistance (hébergement et repas) est fournie par le Transporteur, mais que pour des raisons de commodité et de commodité, le passager choisit de séjourner dans un hôtel de son choix, cette dépense pourra être payée contre la facture présentée par le passager, dans les limites maximales établies.

11.1.2. Lorsque, en raison de l'absence non équivoque d'autres possibilités, l'assistance ne peut être fournie par le Transporteur, et que le passager est responsable de devoir trouver sa solution d'hébergement, le Transporteur remboursera les frais, sur facture présentée par le passager, en conformité avec les valeurs maximales suivantes :

11.2 - Le passager recevra un contact pour un envoi ultérieur, ou le passager pourra remettre la facture d'assistance, à l'échelle où l'irrégularité s'est produite, et les coordonnées bancaires respectives pour le remboursement.

12. Assistance spéciale pour les passagers handicapés ou à mobilité réduite

12.1 Généralités

Le Passager doit arriver à l'aéroport au moment de l'ouverture du comptoir d'enregistrement, afin que toute la documentation nécessaire soit traitée en temps opportun, garantissant ainsi la disponibilité du service demandé.

12.2. Portée

Le Transporteur peut avoir un soutien spécifique pour :

- ✓ Passagers à mobilité réduite permanente ou temporaire ;
- ✓ Passagers aveugles ;
- ✓ Passagers malentendants ;
- ✓ Incubateurs, moyennant le paiement d'une redevance, et uniquement sur des trajets limités, le passager doit se renseigner au moment de la réservation ;
- ✓ Transport sur civière (paiement d'une redevance, et avec des trajets limités, le passager doit se renseigner au moment de la réservation) ;
- ✓ Mise à disposition d'oxygène pendant le vol (sous réserve du paiement d'une redevance) ;
- ✓ Passagers âgés ;
- ✓ Familles avec enfants ;

12.3. Autorisation médicale (MEDA)

Un cas médical est une situation clinique particulière où l'état du passager nécessite une assistance personnalisée ou une dépendance à l'égard d'autrui. Dans ces cas, le médecin du passager doit remplir le formulaire médical (MEDIF) décrivant le diagnostic, ce formulaire doit être remis dans les 48 heures suivant le départ du vol.

Le formulaire MEDIF s'applique si l'une des descriptions suivantes s'applique à l'état de santé du passager, auquel cas le passager doit consulter un médecin avant de voyager :

- ✓ Maladie cardiaque chronique (par exemple, angine, insuffisance cardiaque) ;
- ✓ Infarctus aigu du myocarde récent ;
- ✓ AVC récent ;
- ✓ Cas graves d'otite moyenne avec obstruction de la trompe d'Eustache ;
- ✓ Cas de tumeurs médiastinales sévères, hernies extrêmement volumineuses, occlusion intestinale, maladies crâniennes impliquant une augmentation de la pression, fracture du crâne et fracture récente de la mâchoire, avec immobilisation ;
- ✓ Chirurgie récente, notamment thoracique, abdominale, crânienne ou oculaire ;
- ✓ Maladie infectieuse active ou contagieuse non traitée ;
- ✓ Transfert hospitalier ;
- ✓ Transport sur civière ou en couveuse obligatoire ;
- ✓ Besoin de soins médicaux, infirmiers ou paramédicaux ;
- ✓ Besoin d'oxygène supplémentaire ou autre équipement médical à bord ;
- ✓ Grossesse avec complications ou après 36 semaines de grossesse ou 32 semaines lorsque la grossesse est multiple ;
- ✓ Bébés de moins de 7 jours ;
- ✓ Taches sur la peau pouvant être liées à une maladie contagieuse ;
- ✓ Maladies mentales nécessitant une forte sédation ou une restriction des mouvements ;
- ✓ Toute maladie non maîtrisée ou lorsque le transport peut contribuer à l'aggravation de votre état de santé ;
- ✓ Condition physique ou comportementale qui pourrait être dangereuse ou inconfortable pour les autres passagers, en termes de sécurité du vol.

12.3.1. Dans les cas où la présence d'un accompagnateur est

indiquée, afin d'assister le passager, le passager doit être âgé d'au moins 18 ans et être en mesure d'assister le passager handicapé tout au long du voyage.

12.3.2. Le nombre de valises spéciales pouvant être transportées sur un vol est limité. Les limitations résultent d'impositions liées à la sécurité des vols, notamment en cas d'évacuation d'urgence. Ces limites ont été établies en fonction du nombre de membres d'équipage à bord de chaque avion, lié au nombre de passagers qui pourront se rendre à l'issue de secours et de ceux qui auront besoin d'assistance pour quitter l'avion, en cas d'urgence.

12.3.3. Le Transporteur peut refuser le transport de passagers dans les conditions mentionnées ci-dessus s'il considère que ces conditions peuvent présenter un danger pour l'équipage ou les autres passagers, ou s'il existe une limitation inhérente à l'aéronef qui effectuera le vol.

12.3.4. Transferts hospitaliers et transport sur civière

Dans les cas de transfert hospitalier, de transport sur civière (STCR) ou de toute autre situation médicale nécessitant une autorisation préalable, le Transporteur pourra demander des informations médicales complémentaires ou soumettre le dossier à l'évaluation de ses services médicaux. L'autorisation de transport ne constitue pas une certification de l'aptitude médicale du passager à voyager. Le Transporteur se réserve le droit de refuser l'embarquement s'il estime que les conditions de sécurité, médicales ou opérationnelles requises ne sont pas réunies.

12.4. Responsabilité du transporteur

L'assistance fournie ici est limitée au contrat de transport et aux obligations qui lui incombent en vertu de la législation applicable, notamment celles prévues par le règlement (CE) n° 1107/2006.