



# Conditions Générales de Transport

## des passagers et des bagages



Cher passager, chère passagère,

Les présentes Conditions générales de transport s'appliquent à tous les vols ou segments de vols pour lesquels le code de désignation KLM apparaît dans la case de la compagnie aérienne de votre billet ou du coupon correspondant, et toute autre situation spécifiée dans les Conditions générales de transport.

Cette version globale a été mise à jour pour la dernière fois le 10 février 2025.

Nous vous souhaitons un agréable vol.

KLM Royal Dutch Airlines N.V.

Boîte postale 7700

1117 ZL Schiphol

Pays-Bas

## Sommaire

<b>ARTICLE 1 : DÉFINITIONS</b> .....	5
<b>ARTICLE 2 : DOMAINE D'APPLICATION</b> .....	10
2.1 Généralités .....	10
2.2 Affrètements et Partage de Codes .....	10
2.3 Plan d'Urgence en cas de retard important sur le tarmac .....	10
2.4 Prédominance de la loi.....	10
<b>ARTICLE 3 : BILLETS</b> .....	10
3.1 Généralités .....	10
3.2 Durée de validité .....	11
3.3 Force Majeure invoquée par le Passager .....	12
3.4 Ordre d'utilisation des Coupons de Vols.....	12
3.5 Modifications demandées par le passager .....	13
3.6 Identification du Transporteur .....	13
<b>ARTICLE 4 : TARIFS, FRAIS, TAXES ET REDEVANCES</b> .....	13
4.1 Tarifs .....	13
4.2 Frais, Taxes et Redevances .....	13
4.3 Frais d'émission facturés par le Transporteur .....	13
4.4 Monnaie de paiement .....	14
<b>ARTICLE 5 : RÉSERVATIONS</b> .....	14
5.1 Généralités .....	14
5.2 Exigences liées à la Réservation .....	14
5.3 Coordonnées .....	14
5.4 Attribution des sièges .....	14
5.5 Services à bord .....	15
5.6 Type d'avion .....	15
<b>ARTICLE 6 : DONNÉES PERSONNELLES</b> .....	15
<b>ARTICLE 7 : ASSISTANCE PARTICULIÈRE</b> .....	16
<b>ARTICLE 8 : ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT</b> .....	17
<b>ARTICLE 9 : REFUS ET LIMITATION DE TRANSPORT</b> .....	18
<b>ARTICLE 10 : BAGAGES</b> .....	19
10.1 Généralités .....	19
10.1.1 Obligations du Passager.....	19
10.1.2 Objets non admis .....	20
10.1.3 Droit d'inspection .....	20
10.1.4 Droit de refuser le transport des Bagages.....	21
10.2 Bagages enregistrés .....	21
10.2.1 Généralités .....	21
10.2.2 Franchise de Bagages.....	22
10.2.3 Déclaration Spéciale d'Intérêt.....	22
10.2.4 Retrait et livraison des Bagages.....	22

10.3 Bagages Non Enregistrés.....	23
10.4 Animaux .....	23
10.4.1 Généralités .....	23
10.4.2 Animaux de Compagnie voyageant en cabine.....	24
10.4.3 Animaux familiers voyageant en soute .....	24
<b>ARTICLE 11 : HORAIRES .....</b>	<b>24</b>
<b>ARTICLE 12 : RETARD ET ANNULATION DE VOLS.....</b>	<b>25</b>
<b>ARTICLE 13 : REFUS À L'EMBARQUEMENT ET DÉCLASSEMENT .....</b>	<b>25</b>
<b>ARTICLE 14 : REMBOURSEMENTS .....</b>	<b>25</b>
<b>ARTICLE 15 : COMPORTEMENT A BORD DE L'AVION.....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 16 : DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS ANNEXES.....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 17 : TRANSPORTEURS SUCCESSIFS .....</b>	<b>27</b>
<b>ARTICLE 18 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES .....</b>	<b>27</b>
18.1 Généralités .....	27
18.2 Documents de voyage .....	27
18.3 Refus d'entrée .....	28
18.4 Responsabilité du Passager pour amendes, frais de détention, etc.....	28
18.5 Contrôles douaniers .....	28
18.6 Contrôles de sûreté .....	28
<b>ARTICLE 19 : RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES.....</b>	<b>28</b>
19.1 Généralités .....	28
19.2 Dispositions applicables aux vols internationaux et intérieurs .....	30
19.2.1 Dommage corporel .....	30
19.2.2 Dommage résultant de retards.....	30
19.2.3 Détérioration de Bagages .....	31
<b>ARTICLE 20 : DÉLAIS DE RÉCLAMATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITÉ .....</b>	<b>31</b>
20.1 Notification de réclamations concernant les Bagages .....	31
20.2 Action en responsabilité pour les Passagers .....	32
20.3 Réclamations et actions à soumettre par écrit .....	32

## ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions et sauf exception contenue dans le texte, les termes suivants sont employés selon le sens indiqué ci-après :

**Transporteur de Fait (ou Transporteur Opérant)**, désigne le transporteur réalisant effectivement le vol.

**Arrêt Volontaire**, désigne une escale prévue par le Transporteur entre le Point d'Origine et le Point de Destination, tel que spécifié dans les Horaires du Transporteur.

**Transport Aérien (ou Voyage Aérien)**, désigne le transport d'un Passager et de ses Bagages par avion.

**Article**, désigne un article des présentes Conditions Générales de Transport.

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

**Bagages**, désigne les Bagages en Soute et Non Enregistrés, sauf indication contraire.

**Franchise de Bagages**, désigne la quantité maximale de Bagages (en ce qui concerne leur nombre et/ou leur poids et/ou leurs dimensions) fixée, le cas échéant, par le Transporteur que chaque Passager peut emporter, ceci sans frais ou bien contre paiement selon les conditions tarifaires en vigueur.

**Reçu de Bagages**, désigne la partie de la Fiche d'Identification remise au Passager par le Transporteur concernant le transport de Bagages en Soute.

**Étiquette de Bagages**, désigne la partie de la Fiche d'Identification apposée sur le Bagage en Soute.

**Ayant Droit**, désigne le Passager ou toute personne pouvant prétendre à dédommagement pour ou au nom dudit Passager conformément à la loi applicable.

**Frais d'émission**, désigne des frais facturés, le cas échéant, au Passager, par le Transporteur ou son Agent Accrédité en contrepartie de la prestation d'émission du Billet. Le montant de ces frais est fixé par l'émetteur du Billet (le Transporteur ou l'Agent Accrédité, selon le cas). Les Frais d'émission facturés (le cas échéant) par KLM sont disponibles sur demande auprès du Transporteur et sur le site Internet de KLM.

**Bagages Cabine** (Voir Bagages Non Enregistrés)

**Transporteur**, désigne KLM et/ou tout autre Transporteur dont le Code de Désignation apparaît sur le Billet ou sur un Billet complémentaire.

**Contrat d’Affrètement**, désigne l’opération par laquelle le Transporteur ayant conclu un Contrat de transport avec le Passager (« Transporteur Contractuel ») confie à un autre Transporteur (« Transporteur de Fait ») la responsabilité d’effectuer la totalité ou une partie du Transport aérien aux termes d’un Contrat d’Affrètement. Désigne également l’opération par laquelle toute autre partie ayant contracté avec le Passager (par exemple un organisateur de voyages), confie à un Transporteur le soin d’assurer la totalité ou une partie du Transport aérien, en ce qui concerne des voyages à forfait, des vacances à forfait et des circuits à forfait, y compris ceux inclus dans la directive européenne 90/314/CEE. À cet égard, le « Transporteur Contractuel » est l’affréteur ou l’organisateur de voyages qui, en sa capacité de contractant principal, conclut un contrat de transport avec le Passager ou une autre personne.

**Billet d’Affrètement**, désigne un billet, qu’il soit électronique ou non, émis conformément aux termes d’un Contrat d’Affrètement.

**Bagages en Soute**, désigne les Bagages dont le Transporteur se charge de la garde et pour lesquels a été émise une Fiche d’Identification.

**Heure de clôture d’Enregistrement (HCE)**, désigne la limite horaire avant laquelle le Passager doit avoir effectué ses formalités d’enregistrement et reçu sa carte d’embarquement et, le cas échéant, avant laquelle le Bagage doit avoir été délivré au comptoir d’enregistrement conformément à l’article 10.2.

**Partage de Code** (voir « Vol en Partage de Code »)

**Vol en Partage de Code**, désigne un vol opéré par un Transporteur aérien qui peut être soit le Transporteur avec lequel le Passager a conclu un Contrat de Transport (Transporteur Contractant ou le Transporteur Contractuel) ou un autre transporteur qui réalise le vol (le Transporteur de Fait) auquel le Transporteur Contractant a associé son Code de Désignation.

**Billet Complémentaire**, désigne un Billet dont l’émission est nécessaire en raison du grand nombre de Coupons du Billet principal.

**Plan d’Urgence en cas de retard important sur le tarmac**, désigne le plan d’urgence adopté par le Transporteur en cas de retard important de l’aéronef sur le tarmac d’un aéroport situé sur le territoire américain (États-Unis), tel que décrit par le Département des Transports américain (DOT).

**Contrat de Transport**, désigne les déclarations et stipulations figurant sur le Billet, identifiées comme telles et incluant les présentes Conditions Générales de Transport ainsi que les avis aux Passagers.

**Transporteur Contractant ou Transporteur Contractuel**, désigne le Transporteur avec lequel le Passager a conclu un Contrat de Transport et dont le Code de Désignation apparaît sur le Billet.

**Convention**, désigne, selon les cas :

(a) La Convention pour l’unification de certaines règles relatives au transport aérien international,

signée à Varsovie le 12 octobre 1929.

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

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

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

(e) Une combinaison des Protocoles et Conventions mentionnés ci-dessus.

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

**Coupon**, désigne soit un Coupon de Vol papier, soit un Coupon Électronique, chacun d'entre eux comportant le nom du Passager devant effectuer le vol identifié sur ce Coupon.

**Domage**, recouvre le décès ou le dommage corporel subi par un Passager ainsi que le dommage découlant d'un retard, d'une perte, d'une perte partielle ou de tout autre préjudice survenant du fait du Transport aérien ou en rapport avec celui-ci ou avec d'autres prestations accessoires fournies par le Transporteur dans le cadre du Transport aérien.

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

**Refus à l'Embarquement**, désigne le refus d'embarquer un Passager sur un vol, alors qu'il s'est présenté avant l'embarquement conformément à l'article 3, paragraphe 2 du règlement UE 261/2004, sans que le refus d'embarquement soit fondé sur des motifs raisonnables ayant trait à des raisons de santé ou de sécurité ou du fait de documents de voyages inappropriés.

**Code de Désignation**, désigne le code attribué par IATA, identifiant chaque transporteur par deux ou plusieurs caractères alphabétiques, numériques ou alphanumériques et figurant notamment sur le Billet.

**Coupon Électronique**, désigne un Coupon de Vol électronique ou tout autre document de même valeur, sauvegardé sur support numérique dans le système informatique de réservation du Transporteur.

**Billet Électronique**, désigne le Billet sauvegardé par le Transporteur ou à sa demande dans un système informatique de Réservation et dont atteste le Mémo-Voyage (également dénommé Itinéraire-Reçu), le Coupon de Vol électronique ou tout autre document de même valeur émis par le Transporteur ou en son nom.

**Tarif**, désigne les tarifs, taxes, prélèvements et frais facturés au Passager pour un voyage, pour une classe de réservation déterminée, pour une route aérienne donnée et, le cas échéant, pour des dates et des vols ainsi que les conditions tarifaires correspondantes.

**Tarif HT ou « Tarif Hors Taxe »**, désigne le Tarif facturé au Passager, hors Taxes et hors Frais d'émission.

**Tarif TTC ou « Tarif Toutes Taxes Comprises »**, désigne le Tarif HT majoré des Taxes.

**Coupon de Vol**, désigne la partie du Billet identifiée comme « valable pour le Transport » ou, dans le cas d'un Billet Électronique, le Coupon Électronique, indiquant les points précis entre lesquels le Passager doit être transporté.

**Force Majeure**, désigne des circonstances extraordinaires et imprévisibles qui sont hors du contrôle de la partie les invoquant et qui n'auraient pas pu être évitées malgré tous les soins et l'attention apportés.

**Conditions Générales de Transport**, désigne les présentes Conditions Générales de Transport.

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

**Fiche d'Identification**, désigne une étiquette émise par le Transporteur aux seules fins de l'identification des Bagages en Soute et comprenant une partie apposée sur le Bagage (« Étiquette de Bagages ») et une autre remise au Passager pour l'identification dudit Bagage (« Reçu de Bagages »).

**Vol Intérieur ou Vol Domestique**, désigne tout vol dont le Point d'Origine et le Point de Destination sont situés à l'intérieur d'un même État, en continuité territoriale.

**Accords Internationaux (IIA et MIA) de l'Association du transport aérien international (IATA)**, désigne les accords inter-transporteurs relatifs à la responsabilité des transporteurs aériens, signés le 31 octobre 1995 à Kuala Lumpur (IIA) et le 3 avril 1996 à Montréal (MIA), qui s'appliquent aux transporteurs membres de l'Association du transport aérien international (voir IATA) depuis le 1er avril 1997, et qui se situent dans le cadre juridique des textes internationaux sur la responsabilité du transporteur désignés sous les points a) à d) du terme « Convention » défini ci-dessous.

**Vol International**, désigne, au sens de la Convention, tout vol pour lequel le Point d'Origine et le Point de Destination, et éventuellement le point d'Escale intermédiaire, sont situés sur le territoire d'au moins deux États parties à la Convention, nonobstant les Escales ou changements d'appareils autorisés, ou sont situés dans un seul État si une Escale intermédiaire est prévue dans un autre État, qu'il soit ou non partie à la Convention.

**Itinéraire-Reçu** (voir Mémo-Voyage)

**KLC**, désigne la société KLM Cityhopper B.V, une société anonyme de droit néerlandais ayant son siège social à Stationsplein 102, Convair Building, (1117 GP) Schiphol, Pays-Bas, immatriculée au Registre de Commerce de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Amsterdam aux Pays-Bas, sous le n° 34035358.

**KLM**, désigne la société Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., une société anonyme de droit néerlandais ayant son siège social à Amsterdamseweg 55, (1182 GP) Amstelveen, Pays-Bas, immatriculée au Registre de Commerce de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Amsterdam aux Pays-Bas, sous le n° 33014286.



**Vol KLM** comprend tous les vols ou parties de vol pour lesquels le Code de Désignation KLM (« KL ») est indiqué sur le Billet ou le Coupon correspondant et où KLM ou KLC est le Transporteur de Fait.

**Site Internet KLM**, désigne le site Internet [www.klm.com](http://www.klm.com).

**Voyage à Forfait** possède le même sens que le terme « Forfait » tel que mentionné dans la directive du Conseil 90/314/CE du 13 juin 1990 sur les voyages, vacances et circuits en forfait.

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

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

**Passager à Mobilité Réduite**, désigne toute personne dont la mobilité est réduite lorsque celle-ci utilise un moyen de transport, en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'une déficience intellectuelle ou d'une infirmité ou bien de toute autre cause de handicap ou en raison de son âge et dont la situation exige une attention adéquate et l'adaptation à ses besoins spécifiques des services mis à la disposition de tous les Passagers.

**Animal de Compagnie**, désigne l'animal de compagnie accompagnant, en cabine ou en soute, le Passager qui en est soit le propriétaire, soit une personne physique qui en assume la responsabilité pour le compte du propriétaire pendant le voyage.

**Point d'Origine**, désigne le lieu de départ tel qu'indiqué sur le Billet (par exemple un aéroport, une gare, ou tout autre lieu de départ indiqué sur le Billet).

**Point de Destination**, désigne le lieu de destination tel qu'indiqué sur le Billet (par exemple un aéroport, une gare, ou tout autre lieu de destination indiqué sur le Billet).

**Réservation**, désigne toute demande de transport effectuée par un Passager, enregistrée par le Transporteur aérien ou son Agent Accrédité.

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

**Indicateurs Horaires** (voir Horaires)

**Frais de Service**, désigne des frais facturés, le cas échéant, au Passager, par le Transporteur et/ou son Agent Accrédité, notamment mais sans s'y limiter, en contrepartie de la prestation de réémission ou de remboursement d'un Billet. Le Passager est informé par le Transporteur du montant des Frais de Service applicables avant la finalisation de sa Réservation.

Les **Conditions Particulières** font partie des Conditions Générales de Transport. Les Conditions Particulières contiennent les règles applicables qui découlent des lois et réglementations locales et qui s'appliquent spécifiquement dans un pays ou une région en particulier. Les Conditions

Particulières sont donc susceptibles de différer des Conditions Générales de Transport. Vous devez toujours lire les Conditions Générales de Transport et les Conditions Particulières applicables du pays ou de la région où vous avez réservé votre billet.

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

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

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

**Taxes**, désigne les frais, taxes et redevances imposés par un gouvernement, par le gestionnaire d'un aéroport, ou par toute autre autorité et tels que définis à l'article 4 ci-dessous.

**Billet**, désigne un document, complété éventuellement par un Reçu de Bagages ou par un Formulaire d'Identification pour les Bagages en Soute, ou par un moyen équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, émis ou autorisé par le Transporteur aérien ou son Agent Accrédité. Le Billet matérialise le Contrat de Transport, comprend les Coupons de Vol, les Coupons Passager, les avis aux Passagers et inclut les présentes Conditions Générales de Transport.

**Transavia**, désigne Transavia Airlines C.V., une société anonyme de droit néerlandais ayant son siège social à (1117 EE) Schiphol, Pays-Bas, Piet Guilonardweg 15, immatriculée au Registre de Commerce de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Amsterdam aux Pays-Bas, sous le n° 34069081.

**Mémo-Voyage (ou Itinéraire-Reçu)**, désigne un ou plusieurs documents émis par le Transporteur à l'attention du Passager et confirmant l'émission d'un Billet Électronique indiquant le nom de ce dernier, les informations de vol et les avis aux Passagers.

**Bagages Non Enregistrés ou « Bagages Cabine »**, désigne tout Bagage autre que les Bagages en Soute. Ces Bagages Non Enregistrés demeurent sous la garde du Passager.

## **ARTICLE 2 : DOMAINE D'APPLICATION**

### **2.1 Généralités**

(a) Sous réserve des dispositions des Articles 2.2 et 2.4 ci-dessous, les présentes Conditions Générales de Transport s'appliquent à tout vol, ou portion de vol, pour lequel le Code de Désignation de KLM (KL) apparaît sur le Billet ou le Coupon correspondant.

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

(c) Tout transport est soumis aux Conditions Générales de Transport et aux Tarifs du Transporteur en vigueur au moment où le Passager effectue sa réservation.

(d) Les présentes Conditions Générales de Transport sont établies en application de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 et du droit européen en vigueur.

(e) Les présentes Conditions Générales de Transport sont disponibles sur demande auprès de KLM ou de ses Agents Accrédités et sur le site Internet de KLM.

## **2.2 Affrètements et Partage de Codes**

(a) Certains vols du Transporteur sont susceptibles de faire l'objet d'un Affrètement ou d'un Partage de Code.

(b) Le Passager est informé, au moment de la conclusion du Contrat de Transport, de l'identité du ou des Transporteurs de Fait. Après la conclusion du Contrat de Transport, un autre transporteur, que celui désigné sur le Billet peut opérer le Transport aérien concerné. Le Transporteur informera le Passager de l'identité du transporteur, dès qu'elle est connue. En tout état de cause, le Passager sera informé au plus tard lors de l'enregistrement ou, en cas de correspondance s'effectuant sans enregistrement préalable, avant les opérations d'embarquement conformément à la réglementation en vigueur.

## **2.3 Plan d'Urgence en cas de retard important sur le tarmac**

Le Plan d'Urgence en cas de retard important sur le tarmac applicable sur le territoire des États-Unis est celui du Transporteur opérant effectivement le vol (Transporteur de Fait).

## **2.4 Prédominance de la loi**

Les présentes Conditions Générales de Transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux conventions, règlements, au droit et à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux règles régissant l'ordre public, auquel cas, ce droit ou ces règles prévaudraient.

L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions de ces Conditions Générales de Transport sera sans effet sur la validité des autres dispositions sauf si le Contrat de Transport ne pouvait subsister sans cette disposition déclarée nulle et sans effet.

# **ARTICLE 3 : BILLETS**

## **3.1 Généralités**

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

(b) La prestation de Transport n'est fournie qu'au(x) Passager(s) désigné(s) sur le Billet. Le Transporteur se réserve le droit de procéder à la vérification documentaire de l'identité de ces Passagers. Le Passager devra ainsi pouvoir justifier auprès du Transporteur, à tout moment de son voyage, de son identité ainsi que de ceux dont il a la responsabilité.

(c) Un Billet n'est pas cessible, sous réserve de la réglementation applicable en vigueur, notamment concernant les voyages à forfait. Si une autre personne que celle qui doit voyager se présente avec un Billet à des fins de transport ou de remboursement et le Transporteur, en toute bonne foi, transporte ou rembourse la personne qui présente le Billet et que, plus tard, il s'avère que cette personne n'est pas le Passager désigné sur le Billet, le Transporteur ne sera pas tenu de transporter le Passager ou de rembourser le Passager et le Transporteur n'assumera aucune responsabilité ni ne sera tenu à aucune obligation quelles qu'elles soient envers le Passager.

(d) Certains BILLETS, vendus à des tarifs spécifiques, sont partiellement ou totalement non modifiables et/ou non remboursables. Il appartient au Passager, lors de la Réservation, de veiller aux conditions applicables à l'utilisation de son Billet et, si besoin, de souscrire les assurances appropriées pour couvrir les risques afférents.

- (e) Le Billet étant soumis à des conditions formelles obligatoires, celui-ci demeure en permanence la propriété du Transporteur qui l'a émis.
- (f) À l'exception d'un Billet Électronique, le Passager ne peut être transporté que s'il est en mesure de présenter un Billet en cours de validité, contenant le Coupon correspondant au vol concerné et les autres Coupons de vol inutilisés, ainsi que le Coupon Passager. En outre, un Billet détérioré ou modifié par une autre personne que le Transporteur ou un de ses Agents Accrédités ne sera pas valable au transport. Dans le cas d'un Billet Électronique, le Passager devra fournir une pièce d'identité et ne sera transporté sur un vol que si un Billet Électronique en cours de validité a été émis à son nom.
- (g) En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du Billet ou de défaut de présentation d'un Billet contenant le Coupon Passager et tous les Coupons de Vol non utilisés, le Transporteur remplacera, sur demande du Passager, tout ou partie de ce Billet. Ce remplacement s'effectuera par l'émission d'un nouveau Billet à condition que le Transporteur dispose, au moment de la demande, de la preuve qu'un Billet valide a été émis pour le(s) vol(s) concerné(s). Le Transporteur ré-émetteur du nouveau Billet facturera au Passager des Frais de Service pour la réémission de son Billet, à moins que la perte ou la détérioration ne soient le fait de la négligence du Transporteur ou de son Agent Accrédité. Si le Passager ne rapporte pas la preuve qu'un billet valide a été émis pour le(s) vol(s) concerné(s), le Transporteur ré-émetteur du Billet pourra faire payer au Passager le Tarif TTC du Billet de remplacement. Le passager sera remboursé lorsque le Transporteur aura la preuve que le Billet perdu, ou détérioré n'a pas été utilisé pendant sa période de validité ou si le Passager remet au Transporteur, au cours de cette même période de validité, le Billet qu'il aurait retrouvé. Toutefois, des Frais de Service raisonnables tels qu'évoqués ci-dessus seront facturés.
- (h) Il appartient au Passager de prendre toutes mesures pour que le Billet ne soit ni perdu, ni volé.
- (i) Si le Passager bénéficie d'une réduction tarifaire ou d'un Tarif soumis à des conditions particulières, il doit être en mesure, à tout moment de son voyage, de fournir aux préposés ou agents du Transporteur les justificatifs requis justifiant de l'attribution de ce Tarif spécifique, et d'en démontrer la régularité. À défaut, un réajustement tarifaire correspondant à la différence entre le Tarif TTC initialement payé et le Tarif TTC qu'il aurait dû payer sera effectué ou bien le Passager pourra se voir refuser l'embarquement.

### **3.2 Durée de validité**

(a) Sauf dispositions contraires indiquées soit sur le Billet soit dans les présentes Conditions Générales de Transport, et sauf en cas de Tarifs affectant la durée de validité d'un Billet, tel qu'indiqué sur le Billet lui-même, un Billet est valable au transport :

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

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

- soit la validité de ce Billet sera prorogée jusqu'au vol disponible suivant ;
- soit le Tarif TTC du Billet donnera lieu à remboursement, dans les conditions prévues à l'Article 14 (Remboursements) ci-après ;
- soit le Passager acceptera un réajustement tarifaire à due concurrence.

(c) Si après avoir commencé son voyage, le Passager est, pour raison de santé, dans l'incapacité de continuer un tel voyage pendant la durée de validité du Billet, le Transporteur prolongera la durée de validité du Billet jusqu'à la date où le Passager sera de nouveau en mesure de voyager ou jusqu'à la date du premier vol disponible, sous réserve que le Passager remette un certificat médical prouvant les raisons de santé l'ayant empêché de continuer son voyage et que ces raisons de santé n'aient pas été connues lors de la Réservation. Cette prorogation ne s'appliquera qu'à partir du point où le voyage a été interrompu et pour un Transport sur un vol dans la classe du Tarif initialement payé. La validité du Billet ne sera pas prolongée de plus de trois mois à compter de la date indiquée sur le certificat médical présenté. De même, sous réserve du respect des conditions de preuve définies ci-dessus, le Transporteur pourra proroger, sur demande, la validité des Billets des parents proches accompagnant le Passager au moment où de tels problèmes de santé ont empêché le Passager de voyager.

(d) En cas de décès d'un Passager pendant son voyage, les Billets des personnes accompagnant le Passager décédé seront modifiés, sur demande écrite de telles personnes, par abandon des conditions de séjour minimum ou par prorogation de la période de validité des Billets concernés. En cas de décès survenu dans la famille proche d'un Passager dont le voyage est commencé, la validité de ses Billets et de ceux des membres de sa famille proche voyageant avec lui pourra être modifiée de la même façon. Toute modification mentionnée ci-dessus ne pourra être effectuée qu'après réception d'un certificat de décès en bonne et due forme. La prorogation mentionnée ci-dessus ne débutera qu'au point où le voyage a été interrompu et vaudra pour un transport dans la classe du Tarif TTC payé. Toute prorogation ne pourra excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

### **3.3 Force Majeure invoquée par le Passager**

Si le Passager possède un Billet tel que décrit à l'Article 3.1 (d) ci-dessus, qu'il n'a pas utilisé ou qu'il n'a utilisé que partiellement en raison d'une situation de force majeure, le Transporteur accordera au Passager un avoir correspondant au Tarif TTC de son Billet non remboursable et/ou non modifiable, valable un an, utilisable pour un voyage ultérieur sur les vols du Transporteur et sous réserve des Frais de Service applicables, à condition que le Passager prévienne le Transporteur, le plus tôt possible de cette situation de force majeure et qu'il en fournisse la preuve.

### **3.4 Ordre d'utilisation des Coupons de Vols**

Veuillez noter qu'en fonction de votre lieu de résidence et/ou de votre destination, la politique décrite ci-dessus peut ne pas s'appliquer à certains Passagers, lesquels pourront être assujettis à des règles différentes. Il est donc essentiel que les Passagers consultent les « Conditions Particulières » disponibles sur le site Internet KLM de leur lieu de résidence, qui font partie intégrante des présentes Conditions Générales de Transport.

(a) Le Tarif TTC fixé en fonction des données, dates de vol et parcours mentionnés sur le Billet, correspond à un point de Départ et à un point de Destination via toute Escale prévue lors de l'achat du Billet et fait partie intégrante du Contrat de transport. Le Tarif appliqué à la date d'émission du Billet n'est valable que pour un Billet utilisé intégralement et dans l'ordre séquentiel des Coupons de Vol, pour le voyage et aux dates indiqués.

(b) Sauf en cas de Force majeure, toute utilisation non conforme par le Passager (par exemple, si le Passager n'utilise pas le premier Coupon ou si les Coupons ne sont pas utilisés dans l'ordre dans lequel ils ont été délivrés) entraînera le paiement d'un forfait supplémentaire lors de l'enregistrement pour le coupon suivant (30 heures avant le départ) au Centre d'appel, dans un bureau City Ticket Office ou à l'aéroport pour le montant correspondant : 150 € pour les vols en

Classe Économique en Europe, 300 € pour les vols en Classe Affaires en Europe et entre l'Europe et Israël, 500 € pour les vols intercontinentaux en classe économique, 1 500 € pour les vols intercontinentaux en Classe Affaires (ou l'équivalent en devise locale).

(c) Les frais supplémentaires ne s'appliquent pas si le Passager qui a manqué son vol peut prouver qu'il a acheté et utilisé un nouveau billet pour le même itinéraire dans les 24 heures suivant l'heure de départ prévue du vol correspondant au Coupon non utilisé.

### **3.5 Modifications demandées par le passager**

Les Modifications que le Passager souhaite apporter sont soumises aux conditions tarifaires régissant leur Tarif et au paiement des Frais de Service applicables.

### **3.6 Identification du Transporteur**

L'identification du Transporteur peut figurer en abrégé sur le Billet, par le biais de son Code de Désignation (tel que défini à l'Article 1). L'adresse du Transporteur est considérée comme étant celle du siège social ou lieu principal de son exploitation.

## **ARTICLE 4 : TARIFS, FRAIS, TAXES ET REDEVANCES**

### **4.1 Tarifs**

Les Tarifs des billets s'appliquent uniquement au Transport de l'aéroport du Point d'Origine à l'aéroport du Point de Destination, sauf indications contraires. Ils ne comprennent pas le transport de surface entre aéroports ou entre aéroports et terminaux en ville. Le Tarif sera calculé conformément aux Tarifs en vigueur à la date de réservation du Billet, pour un voyage prévu aux dates et pour l'itinéraire indiqués sur ce Billet. Tout changement d'itinéraire ou de date de voyage peut avoir une incidence sur le Tarif applicable.

Les Tarifs applicables sont ceux publiés par le Transporteur ou calculés par celui-ci conformément aux conditions tarifaires en vigueur pour le ou les vols indiqué(s) sur le Billet du Point d'Origine au Point de Destination, pour une classe de transport donnée, à la date de réservation du Billet.

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

### **4.2 Frais, Taxes et Redevances**

Tous frais, taxes, impôts ou redevances imposés par un gouvernement, par toute autre autorité, par le gestionnaire d'un aéroport ou par le Transporteur seront à la charge du Passager. Lors de la Réservation de son Billet, le Passager sera avisé – dans la mesure du possible – de ces frais, taxes ou redevances, qui s'ajoutent au Tarif HT du Billet et ceux-ci seront, dans la plupart des cas, indiqués séparément sur le Billet.

Ces frais, taxes et redevances peuvent être créés ou augmentés par un gouvernement, par une autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport après la date de Réservation. Dans un tel cas, le Passager devra acquitter le montant correspondant. Inversement, si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le Passager pourra être remboursé des montants réduits ou supprimés. Dès qu'un passager a payé et reçu un billet, les frais, taxes et autres charges susmentionnés ne seront pas facturés ou déduits.

### **4.3 Frais d'émission facturés par le Transporteur**

Des Frais d'émission pourront être facturés au Passager en contrepartie de la prestation d'émission du Billet. Les Frais d'émission sont d'un montant différent selon le type de voyage, le Tarif et le canal de distribution du Billet. Ces Frais s'ajoutent au Tarif TTC. Les Frais d'émission facturés, le cas échéant, par le Transporteur ne sont pas remboursables, excepté lorsqu'il s'agit

d'une annulation du Billet due à une faute du Transporteur.

Le Passager est informé avant la finalisation de sa Réserve, du montant des Frais d'émission qui lui sont facturés par le Transporteur.

Les Frais d'émission facturés (le cas échéant) par KLM sont disponibles sur demande auprès du Transporteur et sur le site Internet de KLM.

#### **4.4 Monnaie de paiement**

Les Tarifs HT, Frais d'émission et Frais de Service sont payables dans la monnaie du pays où le Billet a été acheté, à moins qu'une autre monnaie soit précisée, par le Transporteur ou son Agent Accrédité, au moment de l'achat du Billet ou antérieurement (par exemple, en raison de l'impossibilité de convertir une monnaie locale).

Par ailleurs, le Transporteur peut, à sa discrétion, accepter les paiements dans une autre monnaie.

#### **4.5 Prix manifestement erroné / Tarif erroné**

Un Tarif erroné peut affecter le prix de la Réserve. Conformément à la loi applicable, le Transporteur peut annuler toute Réserve en cas d'erreur d'affichage ou d'erreur technique rendant le prix de la Réserve manifestement erroné ou farfelu.

### **ARTICLE 5 : RÉSERVATIONS**

#### **5.1 Généralités**

Les Réservations ne seront confirmées qu'à compter de leur enregistrement, dans le système informatique de réservation du Transporteur. Le Transporteur fournira, à la demande du Passager, une confirmation de sa Réserve.

#### **5.2 Exigences liées à la Réserve**

Certains Tarifs sont soumis à des conditions qui limitent ou excluent la possibilité de modifier ou d'annuler les Réservations. Si le Passager n'a pas réalisé le paiement de l'ensemble des montants dus pour son Billet avant la date limite d'émission prévue, telle qu'indiquée par le Transporteur ou son Agent Accrédité, le transporteur pourra annuler la Réserve sans notification préalable et attribuer le siège à un autre Passager, sans que cela n'engage la responsabilité du Transporteur et sans que celui-ci ne soit tenu à aucune autre obligation envers le Passager concerné n'ayant pas payé.

#### **5.3 Coordonnées**

Au moment de la réservation, ou au plus tard lors de l'enregistrement, le Passager doit communiquer au Transporteur un numéro de téléphone portable ou une adresse électronique permettant de le contacter. Lorsque la Réserve est effectuée par un Agent Accrédité, le Passager accepte que ces informations soient communiquées au Transporteur par l'Agent Accrédité. Le Passager est informé que si cette information n'a pas été communiquée au Transporteur, il peut ne pas bénéficier du droit à l'information en cas d'irrégularités de vol.

#### **5.4 Attribution des sièges**

Le Transporteur s'efforce de satisfaire les demandes d'attribution de siège, mais ne peut garantir l'attribution d'un siège donné, même si la Réserve est confirmée pour ledit siège. Le Transporteur se réserve le droit de modifier l'attribution des sièges à tout moment y compris après l'embarquement, en raison d'impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité ou à la sûreté, ou en raison d'un cas de Force Majeure.

## **5.5 Services à bord**

Le Transporteur s'efforcera de satisfaire les demandes du Passager concernant les prestations servies à bord notamment boissons, repas spéciaux, films, sièges etc. La responsabilité du Transporteur ne saurait toutefois être engagée si des impératifs liés à la sécurité et à la sûreté ou à des raisons indépendantes du Transporteur ne lui permettent pas de fournir les prestations adaptées, même si celles-ci ont été confirmées au moment de la Réservation.

## **5.6 Type d'avion**

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

## **ARTICLE 6 : DONNÉES PERSONNELLES**

Toutes les données personnelles du Passager sont collectées et traitées par KLM conformément à la [politique de confidentialité](#) KLM.

## **ARTICLE 7 : ASSISTANCE PARTICULIÈRE**

**7.1** Le transport des enfants non accompagnés, des Passagers à Mobilité Réduite et des personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière peut être soumis à des modalités particulières. Dans certaines situations, le transport ne sera effectué que sous réserve de l'accord préalable du Transporteur. Le Transporteur se réserve le droit d'exiger un certificat médical concernant la situation médicale particulière du Passager. Le transport des femmes enceintes peut être soumis à des conditions préalables posées par le Transporteur. Les modalités particulières relatives au transport des personnes telles que mentionnées au présent Article 7.1 sont disponibles sur demande auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de KLM.

Il est conseillé au Passager d'avertir le Transporteur de son handicap ou de tout besoin particulier d'assistance au moment de la Réservation. Si une demande d'assistance particulière est faite après la Réservation ou, selon la réglementation applicable, moins de 48 h avant le départ, le Transporteur mettra naturellement tout en œuvre pour y satisfaire conformément à la réglementation applicable, compte tenu notamment du délai imparti et des spécificités de l'assistance demandée. Si le Passager, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement, a besoin d'une assistance particulière pour laquelle une demande n'a pas été présentée en temps utile et conformément aux exigences du présent Article, le Transporteur a le droit de refuser le Passager en vertu de l'Article 9 (o).

**7.2** Si le Passager désire un repas spécial, il doit s'enquérir de sa disponibilité au moment de la Réservation (ou du changement de Réservation) ou dans les délais communiqués par le Transporteur. À défaut, le Transporteur ne pourra garantir la présence de ce repas spécial à bord du vol concerné.

**7.3** Si le Passager présente des antécédents médicaux ou un état de santé particulier pouvant être affecté par un transport en cabine pressurisée, il lui appartient de consulter un médecin avant d'embarquer sur un vol, particulièrement sur un long-courrier, et de prendre toutes les précautions nécessaires au bon déroulement de son vol.



**7.4** Si le Passager néglige d'informer le transporteur d'une déficience physique ou psychique l'affectant ou encore d'une incapacité au sens de l'Article 7.1, et que, du fait de celle-ci, il s'avère nécessaire de diriger l'avion vers une destination non prévue pour le vol en question, le Transporteur est en droit de recouvrer auprès du Passager les coûts raisonnablement engagés dans ce cadre ainsi que les autres frais connexes, sauf s'il s'agit pour le Passager d'un cas de Force Majeure.

## **ARTICLE 8 : ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT**

**8.1** Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) sont variables d'un aéroport à l'autre. Le Passager devra impérativement respecter les Heures Limites d'Enregistrement, afin de faciliter son voyage et d'éviter que ses Réservations ne soient annulées. Le Transporteur ou son Agent Accrédité fournira au Passager les informations nécessaires sur l'Heure Limite d'Enregistrement du premier vol sur ses lignes. Si le voyage du Passager comporte des vols ultérieurs, il lui appartient de vérifier qu'il est bien en possession de toutes les informations relatives aux Heures Limites d'Enregistrement concernant ces vols.

**8.2** Le Passager doit arriver suffisamment tôt avant le départ du vol, afin d'être en mesure d'accomplir toutes les formalités nécessaires à son voyage et, en tout état de cause, il devra respecter l'Heure Limite d'Enregistrement. À défaut ou s'il ne se présente pas avec les documents permettant son enregistrement et que le Passager se trouve donc dans l'impossibilité de voyager, le Transporteur peut annuler la Réservation du Passager et le siège réservé pour celui-ci, ceci sans être tenu à aucune obligation envers le Passager et sans engager sa responsabilité.

**8.3** Le Passager doit être présent à la porte d'embarquement avant l'heure d'embarquement indiquée lors de l'enregistrement. Le Transporteur pourra annuler la Réservation du Passager et la réservation de son siège si celui-ci ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure d'embarquement indiquée au Passager, ceci sans être tenu à aucune obligation envers le Passager et sans engager sa responsabilité.

**8.4** Le transporteur ne sera tenu à aucune obligation (y compris, sans exhaustivité, une obligation de transport ou de procéder à un remboursement) envers le Passager et sa responsabilité ne pourra être recherchée en aucune manière lorsqu'un Passager ne s'est pas conformé aux stipulations du présent Article.

## **ARTICLE 9 : REFUS ET LIMITATION DE TRANSPORT**

### **9.1 Refus immédiat**

Le Transporteur pourra à son entière discrétion refuser de transporter le Passager et ses Bagages si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est produit ou est susceptible de se produire :

(a) Le Transporteur l'estime nécessaire afin de respecter les lois, règlements ou arrêtés en vigueur dans le pays d'origine, de destination ou de survol.

(b) Le Passager s'est exprimé ou s'est comporté d'une manière (i) faisant naître une inquiétude quant à la sécurité et/ou (ii) le Transporteur, son équipage et/ou son personnel au sol, ses avions/actifs et/ou ses biens, ses services (y compris tout programme de fidélisation du Transporteur) ou ses Passagers ont subi un dommage de quelque nature que ce soit direct ou indirect. De telles formes de comportement comprennent l'emploi de menaces, d'injures ou d'insultes envers le personnel au sol ou l'équipage et le cas d'un Passager qui menace de mettre en péril, ou a déjà mis en péril, la sécurité, la santé et/ou l'hygiène d'une ou de plusieurs personnes, de biens ou de l'avion même (dont une fausse alerte à la bombe).

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

(d) Le Passager est, ou semble être, en possession de drogues illicites.

(e) Le Passager a compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline avant le vol ou, dans le cas de vols en correspondance, lors d'un vol précédent et le Transporteur est fondé à croire qu'une telle conduite pourrait se renouveler.

(f) Les Services des Douanes et/ou de l'immigration, ou toute autre autorité publique ont notifié au Transporteur (verbalement ou par écrit) que le Passager est interdit de voyager et/ou le Transporteur a notifié au Passager (verbalement ou par écrit) que celui-ci est interdit de voyager sur les vols du Transporteur, temporairement ou à vie. Cela inclut la situation où le Transporteur aurait reçu un avis négatif concernant le transport du Passager de la part des autorités publiques, par exemple lorsqu'un Passager est soupçonné de vouloir introduire frauduleusement de la drogue, ou dans le cas où les autorités auraient notifié au Passager par écrit que le Transporteur ne le transportera plus sur ses vols.

(g) Le Passager a refusé de se soumettre aux contrôles de sécurité tels que visés notamment aux Articles 10.1.3 et 18.6 ci-après et/ou a refusé de fournir une preuve de son identité.

(h) Le Passager n'est pas en mesure de prouver qu'il est bien la personne mentionnée dans la case « Nom du passager » sur le Billet.

(i) Le Passager (ou la personne ayant acheté le Billet) n'a pas réglé le Tarif TTC en vigueur et/ou les Frais d'émission et/ou les Taxes exigibles.

(j) Le Passager ne semble pas posséder des documents de voyage valides, cherche ou a cherché à pénétrer illégalement dans un pays où il se trouve en transit, ou pour lequel il n'a pas de documents d'entrée valides, a détruit ses documents de voyage pendant le vol, a refusé que des copies en soient faites et conservées par le Transporteur, ou ses documents de voyage sont périmés, incomplets au regard des réglementations en vigueur ou paraissent frauduleux ou suspects (par exemple : usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents).

(k) Le Billet présenté par le Passager :

- s'avère être invalide, ou
- a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme autre que celui du Transporteur ou de son Agent Accrédité, ou
- a été répertorié comme document perdu ou volé, ou
- a été falsifié ou s'avère contrefait, frauduleux ou suspect, ou
- comporte un Coupon de Vol qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité.

(l) Le Passager refuse de payer un supplément fixé dans les conditions visées à l'Article 3.4 ci-dessus.

(m) Le Passager refuse de payer un supplément tarifaire dans les conditions visées à l'Article 10 ci-dessous.

(n) Le Passager réclame, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement, une assistance particulière non demandée au moment de la Réservation – ou, conformément à la réglementation en vigueur, au moins 48 heures avant l'heure de départ annoncée du vol, conformément à l'Article 7.1 – et que le Transporteur n'est pas raisonnablement en mesure de fournir.

(o) Le Passager ne s'est pas conformé aux consignes et aux réglementations concernant la sûreté, la sécurité et/ou la santé.

(p) Le Passager qui bénéficie d'une réduction tarifaire ou d'un Tarif soumis à des conditions particulières n'est pas en mesure de présenter les justificatifs requis pour l'attribution de ce Tarif spécifique et refuse d'acquiescer l'ajustement tarifaire défini à l'Article 3.1 (i).

Dans les cas prévus aux points (h), (j), (k), (l) et (m) ci-dessus, le Transporteur pourra annuler le Billet du Passager. Dans les cas prévus aux points (f), (i) et (k), le Transporteur a le droit de refuser de rembourser le Billet au Passager comme défini à l'Article 14.4 (f), sans que le Transporteur n'encoure de responsabilité en conséquence.

## **9.2 Décision de restreindre ou de refuser l'admission à bord des Vols KLM**

Si le Passager a (gravement) compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline avant un Vol KLM précédent ou pendant un Vol KLM précédent, KLM peut, à sa seule discrétion, décider de :

(a) imposer des conditions supplémentaires à l'admission du Passager et de ses Bagages à bord des Vols KLM pour une période de trois ans ; ou

(b) refuser le Passager et ses bagages à bord des Vols KLM pendant une période en principe de cinq ans.

## **9.3 Circonstances aggravantes**

En ce qui concerne l'Article 9.2 (b), en cas de circonstances aggravantes (telles que des fautes répétées), KLM peut décider dans un cas particulier de refuser le Passager et ses Bagages pendant plus de cinq ans. Dans des cas très graves, KLM peut décider de refuser définitivement le Passager et ses Bagages.

## **9.4 Décision de refus à bord des vols Transavia et Vols KLM**

Si le Passager a (gravement) compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline avant un vol Transavia ou pendant un vol Transavia et qu'en conséquence et à sa seule discrétion, Transavia a décidé de refuser le Passager et ses Bagages pour une période de, en principe, cinq ans, ou en cas de circonstances aggravantes, pour une période plus longue ou permanente, à bord des vols Transavia, KLM pourra décider de refuser le Passager et ses Bagages à bord pour la même durée à bord des Vols KLM.

**9.5.** Dans les cas ci-dessus visés à l'Article 9.2, l'Article 9.3 et l'Article 9.4, KLM a le droit d'annuler le Billet du Passager ainsi que le droit de refuser le remboursement du Billet du Passager comme prévu à l'Article 14.4 (f). Dans les cas précités, KLM ne s'engage à rien et n'est en aucun cas responsable.

# **ARTICLE 10 : BAGAGES**

## **10.1 Généralités**

### **10.1.1 Obligations du Passager**

(a) Le Passager déclare avoir pleine connaissance du contenu de chacun de ses Bagages.

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

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

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

### **10.1.2 Objets non admis**

Le Passager ne doit pas inclure dans ses Bagages des objets dont le transport est interdit ou soumis à restrictions par les réglementations applicables et le droit en vigueur dans tout État de départ, de destination, de survol ou de transit, dont notamment :

- (a) Des objets susceptibles de constituer un danger pour l'avion, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans les Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et de l'Association Internationale du Transport Aérien (AITA) et dans la réglementation du Transporteur, telle qu'elle est applicable (des informations supplémentaires sont disponibles sur demande auprès des services du Transporteur) ; il s'agit notamment, sans exhaustivité, des explosifs, gaz sous pression, substances oxydantes, radioactives ou magnétisées, substances inflammables, substances toxiques ou corrosives, des liquides ou d'autres substances susceptibles de générer des risques majeurs pour la santé, la sécurité ou les biens, lorsqu'elles sont transportées par avion.
- (b) Des objets dont le Transporteur estime raisonnablement que leur poids, leur dimension, leur odeur incommode, leur configuration ou leur nature fragile ou périssable, les rendent impropres au Transport, compte tenu, entre autres, du type d'avion utilisé. Les Passagers peuvent obtenir des informations sur ces objets sur demande ;
- (c) Des armes à feu et munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport, pour être admises en tant que fret ou Bagages Enregistrés, doivent être déchargées, convenablement emballées et avoir un cran de sûreté engagé. Le transport des munitions est soumis aux Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'OACI et de l'AITA, comme indiqué au paragraphe (a) ci-dessus ;
- (d) Des produits d'origine animale. Cela inclut des (parties d')animaux provenant de la chasse.
- (e) Des armes tranchantes, des armes blanches, des aérosols pouvant être utilisées comme armes d'attaque ou de défense, des armes de collection, des armes factices, des épées, des couteaux et d'autres armes de ce type. Le transport de ce genre d'armes en cabine est strictement interdit. Elles peuvent néanmoins être acceptées comme Bagages Enregistrés après acceptation du Transporteur.
- (f) Des animaux vivants, sous réserve du respect des conditions visées à l'Article 10.4.

Des informations supplémentaires peuvent être obtenues auprès du Transporteur et sur le site KLM sur les objets non admis dans les Bagages Non Enregistrés, y compris, mais sans que cette liste soit limitative, les liquides et gels ainsi que les armes pointues ou tranchantes, objets pointus, objets contondants et briquets.

### **10.1.3 Droit d'inspection**

Pour des raisons de sûreté ou de sécurité, et/ou à la demande des autorités, le Transporteur pourra demander au Passager d'accepter, pour lui et/ou ses Bagages, une fouille ou un contrôle (de type rayons X ou autre) de ses Bagages. Si le Passager n'est pas disponible, ses Bagages pourront être contrôlés, ouverts ou vérifiés à la main en son absence en vue de vérifier notamment s'ils contiennent des objets visés à l'Article 10.1.2 ci-dessus. Si le Passager refuse de se conformer à de telles demandes, le Transporteur pourra refuser de le transporter, ainsi que ses Bagages. Si ces contrôles endommagent les Bagages et leur contenu ou provoquent un Dommage, le Transporteur n'en sera pas responsable, sauf si le Dommage est la conséquence d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de la part du Transporteur.

### **10.1.4 Droit de refuser le transport des Bagages**

- (a) Le Transporteur pourra, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter ou

de continuer à transporter les Bagages du Passager s'ils contiennent les objets énumérés à l'Article 10.1.2. ci-dessus ou si le Passager n'a pas respecté les obligations définies à l'Article 10.1.1 (a), (b) et (c). Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou articles refusés.

(b) Le Transporteur pourra refuser, notamment pour des raisons de sécurité, de sûreté, de salubrité, de transporter tout objet incompatible avec le Transport aérien en raison de ses dimensions, de sa forme, de son poids, de son contenu, de sa configuration ou de sa nature, ou refuser de continuer à les transporter, s'il les découvre en cours de voyage. Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou articles refusés.

(b) Le Transporteur pourra refuser, notamment pour des raisons de sécurité, de sûreté, de salubrité, de transporter tout objet incompatible avec le Transport aérien en raison de ses dimensions, de sa forme, de son poids, de son contenu, de sa configuration ou de sa nature, ou refuser de continuer à les transporter, s'il les découvre en cours de voyage. Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou articles refusés.

(d) Le Transporteur n'acceptera pas le transport d'animaux dépourvus des documents requis par la réglementation applicable, tels que définis à l'Article 10.4.

(e) Le Transporteur pourra refuser de transporter en soute les Bagages qui n'ont pas été remis par le Passager au Transporteur avant l'Heure Limite d'Enregistrement dans les conditions définies à l'Article 10.2.1 (a).

## **10.2 Bagages enregistrés**

### **10.2.1 Généralités**

(a) Le Passager devra remettre les Bagages aux comptoirs d'enregistrement du Transporteur ou les déposer à un point de dépôt bagages en libre-service aux fins d'enregistrement avant l'Heure Limite d'Enregistrement.

(b) Dès que le Passager aura remis ses Bagages à l'enregistrement dans les conditions susvisées, le Transporteur en assurera la garde et délivrera au Passager un Reçu de Bagages, pour chaque article ou Bagage Enregistré.

(c) Le Passager devra apposer son nom sur ses Bagages Enregistrés.

(d) Les Bagages Enregistrés seront, dans la mesure du possible, transportés dans le même aéronef que le Passager, à moins que, pour des raisons d'exploitation ou de sécurité et/ou de sûreté notamment, le Transporteur ne décide qu'ils seront transportés sur un autre vol. Dans ce cas, le Transporteur livrera les Bagages concernés au Passager, sauf si la réglementation applicable dispose que le Passager doit être présent pour un contrôle douanier.

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

(f) Il est conseillé au Passager de ne pas inclure dans ses Bagages des devises, des bijoux, des objets d'art, des métaux précieux, de l'argenterie, des valeurs ou autres objets précieux, des appareils d'optique ou de photo, des ordinateurs, des matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, des instruments de musique, des passeports et pièces d'identité, des clés, des papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles, etc. Il est, à ce titre, rappelé qu'en cas de destruction, perte ou avarie de Bagages Enregistrés, le Transporteur ne sera responsable que dans les limites définies par la Convention et l'Article 19 des Conditions Générales de Transport.

(g) Sous réserve de la réglementation applicable, il est conseillé au Passager de ne pas transporter des médicaments dans ses Bagages Enregistrés.

(h) Si le Passager interrompt prématurément son voyage, le Passager devra payer un montant forfaitaire de 400 € à l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol et de Charles de Gaulle (Paris) afin de pouvoir récupérer ses Bagages Enregistrés. Ceci ne s'applique pas en cas de Force majeure.

### **10.2.2 Franchise de Bagages**

(a) La Franchise de Bagages – lorsqu'elle s'applique en vertu des conditions tarifaires – correspond au transport en soute d'une quantité de Bagages limitée par Passager en nombre et/ou en poids et/ou en dimension, déterminée en fonction de la destination, du Tarif acquitté et est indiquée sur le Billet.

(b) Le Passager pourra voyager avec des Bagages Enregistrés dépassant la Franchise de Bagages, sous réserve du paiement d'un supplément tarifaire. Les conditions relatives à ce supplément tarifaire sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de KLM.

(c) En tout état de cause, les Bagages Enregistrés ne pourront excéder un poids maximal par Passager. Les informations relatives à ce poids maximal sont disponibles auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de KLM.

(d) Le Passager peut obtenir toutes informations utiles concernant cette Franchise de Bagages auprès du Transporteur, de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de KLM.

### **10.2.3 Déclaration Spéciale d'Intérêt**

(a) Pour tout Bagage Enregistré dont la valeur est supérieure aux limites de responsabilité en cas de destruction, de perte, de détérioration ou de retard, telles que définies par la Convention, le Passager pourra soit assurer personnellement l'ensemble de ses Bagages avant le voyage, soit effectuer, au moment de la remise des Bagages au Transporteur, une Déclaration Spéciale d'Intérêt limitée à un certain montant. Dans ce dernier cas, un supplément tarifaire, communiqué sur demande, devra être acquitté par le Passager. L'indemnisation s'effectuera selon les dispositions de l'Article 19.

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

(c) Toute Déclaration Spéciale d'Intérêt doit être effectuée par le Passager avant l'Heure Limite d'Enregistrement auprès du Transporteur. Le Transporteur peut refuser toute Déclaration Spéciale d'Intérêt si le Passager ne respecte pas l'heure limite visée ci-dessus. Le Transporteur dispose en outre de la faculté de plafonner à un montant maximum le niveau des déclarations susceptibles d'être souscrites. En cas de survenance d'un dommage, le Transporteur est également en droit de rapporter la preuve que la somme déclarée était supérieure à l'intérêt réel du Passager au moment de la livraison.

(d) Le Passager peut obtenir toutes informations utiles concernant la Déclaration Spéciale d'Intérêt et le supplément tarifaire visé à l'Article 10.2.3 (a) ci-dessus auprès du Transporteur.

### **10.2.4 Retrait et livraison des Bagages**

(a) Sous réserve des dispositions de l'Article 10.2.1 (d), il appartient au Passager de retirer ses Bagages enregistrés dès leur mise à disposition au Point de Destination ou à l'Escale intermédiaire. Si le Passager ne les retire pas dans un délai de trois mois à compter de leur mise à disposition, le Transporteur pourra en disposer, sans encourir aucune responsabilité envers le Passager.

(b) Seul le porteur du Reçu de Bagages est habilité à retirer le Bagage Enregistré.

(c) Si une personne réclamant un Bagage n'est pas en mesure de produire le Reçu de Bagages, le

Transporteur ne lui remettra le Bagage qu'à la condition qu'elle établisse ses droits sur celui-ci d'une façon satisfaisante.

(d) L'acceptation des Bagages par le porteur du Reçu de Bagages sans protestation de sa part au moment de la livraison constitue une présomption, sauf preuve contraire rapportée par le Passager, que le Bagage a été livré en bon état et conformément au Contrat de Transport.

(e) Pour la collecte des Bagages Enregistrés en cas d'interruption prématurée du voyage, les dispositions de l'Article 10.2.1 (h) s'appliquent.

### **10.3 Bagages Non Enregistrés**

(a) Tout Billet permet le transport en cabine d'une quantité de Bagages Non Enregistrés limitée en nombre et/ou en poids et/ou en dimension. Si ces informations n'ont pas été précisées au Passager, un seul Bagage Non Enregistré sera accepté et les Bagages Non Enregistrés devront pouvoir être placés sous le siège devant le Passager ou dans un espace de rangement fermé prévu à cet effet. La nécessité d'enregistrer le Bagage en soute par le Transporteur en raison du non-respect par le Passager des termes susvisés, peut, le cas échéant, entraîner un supplément tarifaire pour le Passager, tel que prévu à l'Article 10.2.2.(b).

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

(b) Les Bagages ou les objets que le Passager ne veut pas faire transporter dans les soutes (tels qu'instruments de musique fragiles ou autres) et qui ne sont pas conformes aux dispositions de l'Article 10.3. (a) ci-dessus (dimensions et/ou poids hors normes), ne pourront être acceptés en cabine que si le Transporteur en a été dûment averti par le Passager préalablement à son enregistrement et s'il en a donné l'autorisation. La prestation de transport dudit Bagage pourra alors être soumise à un supplément tarifaire, selon les modalités tarifaires du Transporteur consultables auprès de celui-ci.

(c) Le Passager est responsable des effets personnels et des Bagages Non Enregistrés qu'il conserve en cabine. En cas de destruction, vol, perte ou avarie des effets personnels et des Bagages Non Enregistrés, la responsabilité du Transporteur ne pourra être engagée que si une faute de sa part, de ses préposés ou de ses mandataires est prouvée, cette responsabilité étant alors limitée au montant défini à l'Article 19 des Conditions Générales de Transport.

### **10.4 Animaux**

#### **10.4.1 Dispositions Générales**

(a) En cabine ou en soute, seuls les chats et les chiens sont autorisés à voyager en tant qu'Animaux de Compagnie.

(b) Le transport d'animaux voyageant avec les Passagers est soumis à l'acceptation préalable et explicite du Transporteur.

(c) Le nombre d'animaux qui peut être transporté fait l'objet d'une limitation par vol et par Passager.

(d) Au regard de la réglementation en vigueur, certaines catégories d'animaux sont interdites au Transport. Les informations relatives à ces catégories sont disponibles sur demande auprès du Transporteur et de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de KLM.

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

Transporteur n'acceptera pas de transporter des animaux ne disposant pas des documents requis.  
(f) Selon les destinations, le transport des animaux peut être soumis à des conditions, notamment d'âge, de poids, de contrôle sanitaire, dont le Passager peut prendre connaissance auprès du Transporteur.

(g) L'animal et sa caisse ne sont pas compris dans la Franchise de Bagages ; le Passager devra acquitter un supplément tarifaire dont les conditions sont disponibles auprès du Transporteur.

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

(i) En cas de fraude, d'absence ou d'irrégularité des documents exigibles ou encore si la caisse destinée au transport de l'animal n'est pas conforme aux dispositions de l'Article 10.4.3, le Transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les blessures, pertes, retards, maladies ou mort des animaux transportés (dans le cas où l'entrée ou le transit dans un pays, état ou territoire a été refusé à un animal) résultant de ces manquements, à moins que la faute intentionnelle ou la négligence grave du Transporteur en soit l'unique cause. Les Passagers voyageant avec des animaux ne respectant pas la réglementation applicable doivent rembourser les amendes, les pertes, les réparations et tous les coûts engagés et les dommages subis par le Transporteur du fait d'une telle situation.

Le transporteur sera en droit de fixer des conditions supplémentaires qu'il juge appropriées en toutes circonstances, ceci à son entière discrétion.

(j) Les Passagers peuvent obtenir toutes les informations utiles concernant le transport d'animaux, et notamment celles relatives au supplément tarifaire visé à l'Article 10.4.1 (g) ci-dessus, auprès du Transporteur et de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de KLM.

#### **10.4.2 Chats et chiens voyageant en cabine**

(a) En cas de dépassement d'un poids fixé par le Transporteur, les Animaux de Compagnie et leurs cages ne seront en aucun cas acceptés en cabine. Les informations concernant le poids maximum visé ci-dessus sont disponibles auprès du Transporteur et de ses Agents Accrédités et sur le Site Internet de KLM.

(b) L'Animal de Compagnie doit être placé dans un bagage prévu à cet effet, fermé, contenant intégralement l'animal et dans lequel il pourra se lever, se retourner et respirer aisément et librement.

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

#### **10.4.3 Chats et chiens voyageant en soute**

Les Animaux de Compagnie doivent être placés dans une cage de transport en plastique rigide ou en fibre de verre homologuée par l'IATA (Association Internationale du Transport Aérien).

### **ARTICLE 11 : HORAIRES**

11.1 Les vols et les Horaires de vol indiqués dans les Indicateurs Horaires n'ont pas de valeur contractuelle et ont uniquement pour vocation d'informer le Passager des vols proposés par le Transporteur. Ces Indicateurs Horaires ne sont pas définitifs et sont susceptibles d'être modifiés après la date de leur publication.



11.2 En revanche, les Horaires des vols reproduits sur le Billet sont réputés, sous réserve de modification pour des motifs indépendants de la volonté du Transporteur, faire partie intégrante du Contrat de Transport.

11.3 En cas de changement des Indicateurs Horaires, le Passager en sera informé aux coordonnées qu'il a transmises lors de sa réservation. Il appartient au Passager de communiquer au Transporteur ses coordonnées afin qu'il puisse être contacté en cas de changement d'horaires programmés tels que reproduits sur le Billet. Dans le cas d'un changement des Indicateurs Horaires et si le Passager décide de renoncer à son voyage, le Passager peut faire une demande de remboursement comme indiqué à l'Article 14.

## **ARTICLE 12 : RETARD ET ANNULATION DE VOLS**

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

12.2 En cas d'annulation ou de retard d'un vol, le Transporteur mettra en œuvre toutes les dispositions de la réglementation applicable en la matière. Les informations relatives aux droits des Passagers en cas de retard ou d'annulation sont disponibles auprès du Transporteur et de ses Agents Accrédités et sur le site Internet de KLM.

## **ARTICLE 13 : REFUS À L'EMBARQUEMENT ET DÉCLASSEMENT**

13.1 Si, du fait d'une surréservation ou pour toute autre raison, le Transporteur décide de refuser l'accès à bord au Passager et n'est pas en mesure d'attribuer un siège au Passager alors que celui-ci détient un billet valide et s'est présenté à l'embarquement dans les délais et conditions requis, le Transporteur accordera, le cas échéant, le dédommagement prévu par la réglementation applicable en la matière.

13.2 Dans l'hypothèse où un Passager serait placé dans une classe inférieure à celle pour laquelle le Billet a été acheté, le Transporteur remboursera la différence de Tarif, dans les conditions prévues par la réglementation applicable en la matière. Les informations relatives aux droits des Passagers en cas de refus à l'embarquement sont disponibles auprès du Transporteur et de ses Agents Accrédités et sur le site Internet de KLM.

## **ARTICLE 14 : REMBOURSEMENTS**

14.1 Le remboursement d'un Billet, en tout ou partie, se fera selon les modalités définies dans le présent Article 14, conformément aux conditions tarifaires du Billet et, en tout état de cause, à la réglementation applicable en la matière. Si vous annulez votre ou vos vols ou si vous êtes refusé en vertu de l'Article 9.1 (f) (i) ou (k), de l'Article 9.2, de l'article 9.3 ou de l'Article 9.4 et que vous disposez d'un Billet non remboursable, vous pouvez demander le remboursement de la taxe d'aéroport non utilisée. Cependant, avec un billet non-remboursable, la taxe internationale imposée par le transporteur ne sera pas remboursée. Les Frais d'émission, les Frais de service et les surcharges de paiement sont non-remboursables, quelles que soient les conditions du billet. Pour les dispositions en cas de Force Majeure invoquée par le Passager, voir l'article 3.3.

**14.2** Le remboursement, s'il est autorisé par les conditions tarifaires du Billet, sera effectué sur la base du Tarif TTC du Billet payé.

**14.3** Les demandes visant à obtenir le remboursement de son Billet devront être formulées auprès de l'émetteur du Billet (le Transporteur ou Agent Accrédité, selon le cas).

**14.4** Le Transporteur refusera le remboursement :

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

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

(c) D'un Billet dont le détenteur n'a pas été admis par les autorités du Point de Destination, de l'Arrêt Volontaire ou de l'Escale Intermédiaire, et si le Passager a été de ce fait renvoyé à son point d'embarquement ou vers toute autre destination pour ce motif.

(d) D'un Billet dérobé, falsifié ou contrefait.

(e) Pour les Passagers qui ne respectent pas les conditions indiquées à l'Article 8.

(f) Aux Passagers dont le Transport a été refusé par le Transporteur sur le fondement de l'Article 9.1 (f), (i) ou (k), Article 9.2, Article 9.3 ou Article 9.4.

**14.5** Les remboursements sont soumis à la réglementation applicable du pays dans lequel le Billet a été acheté à l'origine et/ou à la réglementation applicable du pays dans lequel doit être effectué le remboursement.

## **ARTICLE 15 : COMPORTEMENT A BORD DE L'AVION**

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

**15.2** Pour des raisons de sécurité, le Transporteur peut être amené à interdire ou limiter l'utilisation à bord d'appareils électroniques, tels que les téléphones cellulaires, les ordinateurs portatifs, les enregistreurs portables, les radios portables, les jeux électroniques ou les postes transmetteurs émetteurs, ainsi que tous jeux sous contrôle radio et talkies-walkies, excepté les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques.

**15.3** Il est strictement interdit de fumer à bord (y compris les cigarettes ordinaires et électroniques, et d'autres moyens artificiels de fumer).

**15.4** Le Transporteur pourra être amené à limiter ou à prohiber la consommation d'alcool à bord. La consommation de boissons alcooliques transportées à bord par le Passager est interdite ainsi que la consommation de tout produit détaxé (duty free) que celui-ci emmène à bord.

**15.5** La prise de vidéos et/ou de photographies autres que personnelles est interdite à bord de l'appareil.

**15.6** Si le Passager ne se conforme pas aux termes du présent Article, le Transporteur peut être amené, conformément aux dispositions législatives et réglementaires, à prendre toute mesure adaptée et raisonnablement nécessaire. À cette fin, le Transporteur pourra notamment recourir à des mesures de contrainte, débarquer le Passager, refuser la poursuite du transport du Passager à tout moment et imposer certaines conditions supplémentaires à la poursuite du transport du Passager, ou signaler le Passager aux autorités locales.

**15.7** Si le Passager ne se conforme pas aux dispositions du présent Article (et à celles de l'Article 9 relatif au refus et à la limitation au transport) ou commet un délit ou un acte répréhensible à bord de l'avion, le Transporteur se réserve le droit d'intenter une action contre ce Passager et de réclamer des dommages et intérêts.

**15.8** Si, du fait du comportement d'un Passager, le Transporteur se trouve dans l'obligation de dérouter un vol vers un point de destination non prévu, le Passager devra régler au Transporteur des frais raisonnables au titre d'un tel déroutement.

## **ARTICLE 16 : DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS ANNEXES**

**16.1** Si le transporteur accepte, dans le cadre du Contrat de Transport et sous réserve du droit applicable, de fournir des prestations annexes autres que le Transport aérien, ou si le Transporteur émet un billet ou un bon échangeable contre le transport ou d'autres services tels que des réservations d'hôtel ou des locations de voiture, en ce cas il sera considéré que le Transporteur n'agit qu'en qualité d'agent au nom et pour le compte d'un tiers (sauf convention expresse contraire) et n'est pas contractuellement responsable au titre de ces services. Les conditions de transport ou de vente régissant les activités de ces tiers seront applicables.

**16.2** Lorsque le Transporteur fournit à un Passager des prestations de transport par terre ou par mer (train, autobus, bateau, etc.), le Transporteur agit uniquement en tant qu'agent au nom et pour le compte d'un tiers, même si ce transport est identifié sous le Code de désignation. Des régimes de responsabilité différents peuvent s'appliquer à ces transports de surface ou par mer. Les conditions de transport par terre ou par mer et les régimes de responsabilité sont disponibles, sur demande, auprès de l'entreprise qui fournit le transport terrestre ou maritime. Le Transporteur n'est pas responsable des dommages causés aux Passagers et à leurs Bagages durant le transport par rail, par route ou par mer.

## **ARTICLE 17 : TRANSPORTEURS SUCCESSIFS**

**17.1** Le transport aérien effectué par des Transporteurs successifs sur un seul Billet ou sur un Billet conjoint, doit être considéré comme une seule activité pour garantir l'application du traité relatif aux transports.

**17.2** Lorsque le Transporteur est l'émetteur du Billet ou celui désigné en premier sur le Billet ou sur un Billet Complémentaire dans le cas de Transporteurs successifs, le Transporteur ne sera pas

tenu responsable des parties du voyage effectuées par un ou plusieurs autres Transporteurs, à l'exception des cas prévus au paragraphe 3 ci-dessous.

**17.3** En cas de destruction, de perte, de retard ou de détérioration de ses Bagages enregistrés, le Passager, ou ses ayants droit, aura un droit de recours à l'encontre du Transporteur ayant effectué le Transport au cours duquel le cas de destruction, de perte, de retard ou de détérioration est survenu. Le Passager pourra également déposer une réclamation auprès du premier et du dernier Transporteur.

## **ARTICLE 18 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

### **18.1 Généralités**

(a) Le Passager est tenu et il est de sa responsabilité de se procurer tous les documents, visas et permis particuliers nécessaires à son voyage et, le cas échéant, à celui de ses enfants mineurs et/ou des Passagers dont il a la responsabilité et/ou des animaux avec lesquels il voyage, ainsi que de se conformer à toutes les dispositions légales (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions) en vigueur dans les États de départ, de destination et de transit, ainsi que les règlements du Transporteur et les consignes afférents.

(b) La responsabilité du Transporteur ne saurait être engagée en ce qui concerne les conséquences subies par un Passager en cas de violation des obligations prévues à l'Article 18.1 (a).

### **18.2 Documents de voyage**

(a) Le Passager est tenu de présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit, ainsi que les documents sanitaires et autres documents exigés par les dispositions légales (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions) en vigueur dans les États de départ, de destination et de transit. Le Passager est par ailleurs tenu de transmettre au Transporteur et/ou de lui permettre de prendre copie de ces documents, si besoin est, ou de relever les informations contenues dans ceux-ci.

(b) Conformément à l'Article 9, le Transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout Passager qui ne s'est pas conformé aux lois et règlements applicables, si le Transporteur a des doutes sur la validité des documents présentés, ou si le Passager refuse de permettre au Transporteur de prendre et de garder des photocopies de tels documents, ou de garder les informations qu'ils contiennent d'une manière ou une autre.

(c) Le Transporteur ne pourra être tenu pour responsable des pertes subies ou des frais encourus par un Passager qui ne s'est pas conformé aux dispositions du présent Article.

### **18.3 Refus d'entrée**

Si l'admission sur un territoire est refusée à un Passager, celui-ci devra s'acquitter de tous les frais ou des amendes réclamés au Transporteur à ce titre, ainsi que le prix du transport TTC au cas où le Transporteur, suite à une injonction gouvernementale, serait obligé de ramener le Passager à son point d'origine ou ailleurs. Le prix du billet acquitté pour le transport jusqu'à la destination dont l'entrée sur le territoire aura été refusée ne sera pas remboursé par le Transporteur. Pour des raisons de sécurité et pour le bon déroulement du vol, le commandant et/ou les agents de police escortant le Passager pourront conserver les documents de voyage du Passager sous sa (leur) garde pendant le retour à son point d'origine ou ailleurs.

### **18.4 Responsabilité du Passager pour amendes, frais de détention, etc.**

Si le Transporteur doit payer ou consigner le montant d'une amende ou d'une pénalité ou engager

des dépenses de quelque nature que ce soit découlant de l'inobservation par le Passager, intentionnelle ou non, du droit en vigueur dans les États concernés ou d'un défaut de présentation des documents exigés, ou de la présentation de documents invalides, le Passager sera tenu de rembourser au Transporteur, à sa première demande, toutes les sommes ainsi versées ou consignées et toutes les dépenses engagées. Le Transporteur pourra affecter à cet effet les sommes qui lui auront été versées pour le Transport non effectué ou toutes sommes appartenant au Passager mais dont le Transporteur est détenteur.

### **18.5 Contrôles douaniers**

(a) Le Passager pourrait être enjoint d'assister au contrôle de ses Bagages (qu'ils soient retardés, enregistrés ou non enregistrés) sur demande du personnel des services des Douanes ou par toute autre autorité publique. Le Transporteur n'assumera aucune responsabilité en cas de Dommage ou de pertes subis par le Passager du fait de son inobservation de la présente disposition.

(b) Le Passager devra indemniser le Transporteur dans le cas où celui-ci subirait un Dommage découlant d'un acte, d'une omission ou d'une négligence de la part du Passager, notamment en raison de son manquement au regard des dispositions prévues au présent Article ou de l'autorisation donnée au Transporteur de procéder à l'inspection de ses Bagages.

### **18.6 Contrôles de sûreté**

(a) Le Passager est tenu de se soumettre aux contrôles de sûreté (et de sécurité) exigés par les autorités publiques ou aéroportuaires, ainsi que par le Transporteur.

(b) Le Transporteur ne peut voir sa responsabilité engagée pour avoir refusé de transporter un Passager, notamment dans l'hypothèse où ce refus est basé sur l'intime conviction que la loi, la réglementation et/ou les exigences applicables nécessitaient ce refus.

## **ARTICLE 19 : RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES**

### **19.1 Généralités**

La responsabilité du Transporteur, sera déterminée par les Conditions Générales de Transport du Transporteur Contractuel, sauf dispositions contraires portées à la connaissance du Passager. Si KLM est le Transporteur Contractuel, les dispositions suivantes s'appliquent :

**19.1.1** La responsabilité du Transporteur au titre du Transport effectué selon les termes des présentes Conditions Générales de Transport est soumise aux règles de responsabilités édictées par la Convention de Montréal du 28 mai 1999, et le Règlement du Parlement européen et du Conseil (CE) n° 889/2002 en date du 13 mai 2002, portant modification au Règlement du Conseil (CE) n° 2027/97 du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des Transporteurs aériens en cas d'accident en ce qui concerne le transport de passagers et de leurs bagages.

**19.1.2** Dans la mesure où il n'y aura pas de conflit entre les dispositions suivantes et les autres dispositions prévues aux présentes Conditions Générales de Transport, et sous réserve de la Convention, les dispositions suivantes s'appliquent :

(a) La responsabilité du Transporteur est limitée au Dommage survenu au cours du Transport aérien pour lequel le Code de Désignation apparaît sur le Coupon ou le Billet correspondant au vol. Lorsque le Transporteur émet un Billet pour une prestation de transport assurée par un autre Transporteur ou lorsqu'il enregistre un Bagage pour le compte d'un autre Transporteur, le Transporteur n'agit qu'à titre de mandataire au nom et pour le compte du Transporteur en question. Les dispositions régissant les règles de responsabilité en cas de Transporteurs successifs sont énoncées à l'Article 17.3.

- (b) La responsabilité du Transporteur ne pourra excéder le montant des Dommages directs prouvés et le Transporteur ne sera, en aucune manière, responsable des Dommages indirects ou de toute forme de Dommage non compensatoire.
- (c) Le Transporteur ne peut en aucune manière être déclaré responsable du Dommage résultant de l'observation par le Transporteur de toutes dispositions légales (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions) ou de l'inobservation de ces mêmes dispositions par le Passager.
- (d) Le Contrat de Transport, y compris les présentes Conditions Générales de Transport et toutes les exclusions ou limitations de responsabilité qui y figurent, s'appliquera et bénéficiera aux Agents Accrédités du Transporteur, aux partenaires en partage de code du Transporteur, à ses préposés, ses dirigeants, ses mandataires, ses représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par le Transporteur, ainsi qu'aux employés et aux représentants de ce propriétaire et de ces agents. Le montant global des dommages-intérêts qui peuvent être réclamés auprès de ces personnes ne pourra excéder la somme pour laquelle le Transporteur est responsable.
- (e) S'il est établi par le Transporteur qu'un acte de négligence, ou tout autre acte ou omission préjudiciable commis par la personne demandant réparation ou par la personne dont elle tient ses droits, a causé le Dommage ou y a contribué, le Transporteur sera totalement ou partiellement exonéré de responsabilité, dans la mesure où cette négligence ou cet acte ou omission préjudiciable a effectivement causé le Dommage ou y a contribué. Le présent paragraphe s'applique à toutes les dispositions relatives à la responsabilité prévues aux présentes Conditions Générales de Transport, y compris, pour éviter toute ambiguïté, les dispositions de l'Article 19.2.1.
- (f) Sauf stipulation contraire expresse, aucune des présentes dispositions ne représente une renonciation à l'exclusion ou à la limitation de responsabilité du Transporteur, du propriétaire de l'avion utilisé par celui-ci, de leurs employés, de leurs dirigeants, de leurs préposés, de leurs mandataires ou de leurs représentants, conformément à la Convention et aux dispositions impératives du droit applicable.

## **19.2 Dispositions applicables aux vols internationaux et intérieurs**

### **19.2.1 Dommage corporel**

- (a) Sous réserve de l'application des autres dispositions du présent Article 19.2.1, le Transporteur est responsable du Dommage survenu en cas de décès ou de dommage corporel subi par un Passager, lorsque l'accident qui a causé le Dommage s'est produit à bord de l'avion ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement, au sens de la Convention de Montréal.
- (b) Le Transporteur ne sera pas responsable pour aucun des Dommages survenant dans les circonstances suivantes :
- En cas de transport d'un Passager dont l'âge ou la condition mentale ou physique représente un risque ou un danger pour ce Passager, le Transporteur ne sera pas responsable de préjudices corporels tels que la maladie, une blessure, l'incapacité ou le décès, ni de toute aggravation de maladie, de blessure ou d'incapacité, sous réserve que ces préjudices corporels puissent être exclusivement attribués à l'affection dont il s'agit.
- (c) Pour les Dommages visés à l'article 19.2.1 (a) dont le montant global est inférieur ou égal à 151 880 DTS par Passager, la responsabilité du Transporteur ne peut être soumise à exclusion ou limitation. Toutefois, le Transporteur conserve le droit d'invoquer l'Article 19.1.2 (e). Le Transporteur ne sera pas responsable des Dommages visés à l'Article 19.2.1 (a) dans la mesure où ils sont supérieurs à 151 880 DTS par Passager, si le Transporteur rapporte la preuve que :

(1) le Dommage ne résulte pas de la négligence ou de tout autre acte ou omission préjudiciable de la part du Transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires ; ou

(2) le Dommage résulte uniquement de la négligence ou de tout autre acte ou omission préjudiciable de la part du demandeur, du Passager qui exerce ses droits ou de la personne l'ayant subrogé dans ses droits, ou d'un tiers.

(d) Le Transporteur se réserve tout droit de recours et de subrogation à l'encontre des tiers.

(e) En cas de décès ou de dommage corporel résultant d'un accident aérien, tel que défini à l'article 28 de la Convention, et en application de l'article 5 du Règlement du Parlement européen et du Conseil (CE) n° 889/2002 du 13 mai 2002, portant modification au Règlement du Conseil (CE) n° 2027/97 du 19 octobre 1997, la personne identifiée comme Ayant Droit pourra bénéficier d'une avance lui permettant de faire face à ses besoins immédiats, qui sera proportionnelle au préjudice matériel subi. Cette avance ne sera pas inférieure à l'équivalent en Euros de 16 000 DTS par Passager en cas de décès. Sous réserve du droit en vigueur, cette avance sera payée dans les 15 jours suivant l'identification de l'Ayant Droit.

Selon les termes de l'article 5 du Règlement n° 889/2002 du 13 mai 2002 et de l'article 28 de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, le versement de ces avances ou paiements anticipés ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité et ces sommes pourront être déduites des montants éventuellement dus par le Transporteur.

Cette avance n'est pas remboursable sauf si la personne qui a reçu l'avance n'était pas la personne ayant droit à l'indemnisation ou lorsque le dommage a été causé ou favorisé par la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne de laquelle elle tire ses droits.

### **19.2.2 Dommage résultant de retards**

(a) La responsabilité du Transporteur au titre de tout Dommage occasionné par le retard du Transport aérien de Passagers est limitée à 6 303 DTS par Passager.

(b) La responsabilité du Transporteur au titre de tout Dommage occasionné par le retard du Transport aérien de Bagages est limitée à 1 519 DTS par Passager. Cette limitation de responsabilité est soumise aux dispositions de l'Article 19.2.3 (c).

(c) Nonobstant les dispositions des sous-paragraphes (a) et (b) du présent Article, le Transporteur n'encourt aucune responsabilité pour le Dommage, quel qu'il soit, occasionné par un retard s'il peut rapporter la preuve que le Transporteur, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures raisonnables nécessaires pour éviter le Dommage, ou qu'il leur était impossible de prendre de telles mesures.

### **19.2.3 Détérioration de Bagages**

(a) En conformité avec l'article 17 de la Convention de Montréal, le Transporteur est responsable du Dommage survenu en cas de perte ou de détérioration de Bagages Enregistrés, sous réserve que l'événement ayant provoqué le Dommage s'est produit à bord de l'avion ou au cours de toute période durant laquelle le Transporteur avait la garde des Bagages Enregistrés.

(b) Exonération de responsabilité du Transporteur :

- Le Transporteur ne sera pas responsable du Dommage survenu aux Bagages du Passager lorsque ce Dommage résulte de la nature ou de la qualité du Bagage, d'un vice caché ou d'un autre défaut affectant le Bagage. Si les Bagages ou les objets qu'ils contiennent ont causé un préjudice à une autre personne ou au Transporteur, le Passager devra réparer l'intégralité des pertes subies et des frais encourus à ce titre.

- Le Transporteur n'assumera aucune responsabilité autre que celle prévue au sous-paragraphe (c) ci-dessous, pour tout Dommage et/ou perte affectant des objets fragiles, périssables ou de valeur ou des objets emballés de façon inadéquate.  
(c) Montant du Dommage réparable :
- La responsabilité du Transporteur en cas de destruction, de perte ou de détérioration de Bagages sera limitée à 1 519 DTS par Passager. Si une valeur supérieure a été déclarée, conformément à l'article 10.2.3 (a), la responsabilité du Transporteur sera limitée à la valeur déclarée, à moins qu'il ne puisse apporter la preuve que cette valeur est supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison.
- Pour des Bagages non enregistrés admis à bord, la responsabilité du Transporteur ne pourra être engagée qu'en cas d'une faute démontrée du Transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires.

## **ARTICLE 20 : DÉLAIS DE RÉCLAMATION ET D'ACTION EN RESPONSABILITÉ**

### **20.1 Notification de réclamations concernant les Bagages**

(a) La réception des Bagages enregistrés sans réserves constituera de prime abord la preuve que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément au Contrat de Transport sauf preuve contraire rapportée par le Passager. Tout Bagage manquant doit impérativement être signalé au Transporteur dès l'arrivée du vol. Toute déclaration effectuée ultérieurement ne sera pas prise en compte. De même, tout objet qui aurait disparu des Bagages doit impérativement être signalé au Transporteur dans les plus brefs délais. Toute déclaration tardive ne sera pas prise en considération.

(b) En cas de dommage, la personne habilitée à réceptionner les bagages doit adresser une réclamation au Transporteur dès la découverte du dommage et, au plus tard, dans un délai de 7 jours dans le cas de Bagages Enregistrés. En cas de retard, la réclamation doit être présentée au plus tard dans un délai de 21 jours courant à partir de la date à laquelle les Bagages ont été mis à sa disposition. Toute réclamation doit être faite par écrit et être remise ou expédiée dans les délais ci-dessus. Si aucune réclamation n'est présentée dans les délais prévus, aucune action ne peut être intentée contre le transporteur, sauf dans le cas de fraude de sa part.

### **20.2 Action en responsabilité pour les Passagers**

Toute action en responsabilité doit être intentée, sous peine de déchéance, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef devait arriver ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai sera déterminé par la loi du Tribunal saisi de l'affaire.

### **20.3 Réclamations et actions à soumettre par écrit**

TOUTES LES RÉCLAMATIONS OU ACTIONS MENTIONNÉES À L'ARTICLE 20 DOIVENT ÊTRE SOUMISES PAR ÉCRIT ET DANS LES DÉLAIS IMPARTIS.