

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Version du document N° 28

Date de publication : 14 mai 2025

Date d'entrée en vigueur : 15 mai 2025

Les dates d'émission et d'entrée en vigueur indiquées s'appliquent à l'ensemble du tarif, à l'exception des règles spécifiques. Les règles applicables exclusivement aux États-Unis ou aux points situés entre les États-Unis et la zone 1/2/3 entrent en vigueur immédiatement.

Page de titre

Airline Tariff Publishing Company (ATPCO), représentant
Règles et tarifs internationaux pour les passagers

Tarif n° KL2

contenant
les règles locales, les tarifs et les frais
au nom de

KLM

applicables au
transport de passagers et de bagages
entre des points situés au

Canada/États-Unis
et des points situés dans
les Zones 1/2/3

Pour la liste des transporteurs participants, voir IPGT-1, DOT:581, CTA:373.

Sauf dispositions contraires, le présent tarif est régi par le tarif de distance maximale autorisée n° MPM-1, DOT:424, CTA:239 ; le tarif de disposition des sièges par type d'appareil n° TS-2, DOT:220, CTA:111 ; et le tarif passagers international n° IPGT-1, DOT:581, CTA:373, publié par Airline Tariff Publishing Company, représentant, les suppléments subséquents et ses rémissions.

Publié par :

Alex Zoghlin, président

Airline Tariff Publishing Company (ATPCO), représentant

Table des matières

Page de titre	1
Table des matières	2
Règle 1 : Définitions	4
Règle 2 : Format standard des règles électroniques	15
Règle 5 : Application du Tarif	18
Règle 10 : Accès aux salons	22
Règle 15 : Surveillance Électronique des Passagers et Bagages	24
Règle 19 : Suppléments à inclure dans les tarifs indiqués au client	25
Règle 21 Transport des Passagers avec un Handicap	30
Règle 24 : Transport d'enfants non accompagnés	40
Règle 25 : Refus et Limitation de Transport	43
Règle 26 : Services annexes	50
Règle 35 : Dépenses des passagers en cours de route	51
Règle 40 : Taxes, frais et charges	52
Règle 45 : Formalités administratives	53
Règle 55 : Responsabilité des transporteurs	55
Règle 60 : Réservations et Sélection de Siège	73
Règle 61 : Limitations de capacité	83
Règle 65 : Billets	84
Règle 70 : Heures d'enregistrement et d'embarquement (applicable pour le transport vers/depuis les États-Unis, les territoires américains et vers/depuis le Canada)	92
Règle 75 : Devise de Paiement	94
Règle 80 : Itinéraires Révisés, Changements Volontaires	96
Règle 85 : Irrégularités d'horaire, Retards et Annulations de Vols (Applicable aux vols opérés par KLM à destination/en provenance du Canada)	98
Règle 87 : Embarquement Refusé	105
Règle 90 : Remboursements	111
Règle 114 : Acceptation des bagages en correspondance vers/depuis le Canada	116
Règle 115 : Bagages	120
Règle 130 : Construction des Tarifs	142
Règle 135: Arrêts Volontaires	150
Règle 145 : Application des devises	151

Tarif: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Règle 200 : Enfants et Bébé	159
Règle 201 : Dispositifs de Retenue pour Bébé	162
Règle 500 : Passagers sur civières	163
Règle 550 : Passagers Occupant Deux Sièges	166
Règle 1010 : Programme de fidélité Flying Blue KLM-KLM	167
Règle 9998 : KL-1 Table des Matières (Applicable pour le Transport vers/depuis les États-Unis)	169

Règle 1 : Définitions

Accord interligne désigne un accord entre deux ou plusieurs transporteurs pour coordonner le transport des passagers et de leurs bagages du vol d'un Transporteur aérien au vol d'un autre Transporteur aérien jusqu'au prochain point d'escale. Itinéraire interligne désigne tous les vols reflétés sur un seul billet impliquant plusieurs transporteurs aériens. Seul le voyage sur un seul billet est soumis à l'approche de l'agence, à condition que l'origine ou la destination finale du billet soit un point au Canada.

Accords internationaux (IIA et MIA) de l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA) désigne les accords inter-transporteurs sur la responsabilité des transporteurs aériens, signés le 31 octobre 1995 à Kuala Lumpur (IIA) et le 3 avril 1996 à Montréal (MIA), qui sont applicables aux transporteurs membres de l'association internationale du transport aérien (voir IATA) depuis le 1er avril 1997, et qui sont inclus dans le champ juridique des sources de droit international sur la responsabilité des transporteurs.

Adulte désigne une personne ayant atteint son douzième anniversaire à la date du début du voyage.

Afrique australe signifie les zones comprenant le Botswana, le Lesotho, le Mozambique, la Namibie, l'Afrique du Sud et le Swaziland. Pacifique sud-ouest (sud) signifie les zones comprenant les Samoa américaines, l'Australie, les îles Cook, les îles Fidji, la Polynésie française, Kiribati, Nauru, la Nouvelle-Calédonie, la Nouvelle-Zélande, Niue, les îles Norfolk, la Papouasie-Nouvelle-Guinée, l'île Pitcairn, les îles Samoa, les îles Salomon, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, les îles Wallis-et-Futuna.

Afrique centrale désigne le Malawi, la Zambie et le Zimbabwe.

Afrique de l'Est signifie la zone comprenant le Burundi, Djibouti, l'Éthiopie, le Kenya, le Rwanda, la Somalie, la Tanzanie et l'Ouganda.

Afrique de l'Ouest signifie les zones comprenant l'Angola, le Bénin, le Burkina Faso, le Cameroun, le Cap-Vert, la République centrafricaine, le Tchad, le Congo (Brazzaville), le Congo (Kinshasa), la Côte d'Ivoire, la Guinée équatoriale, le Gabon, la Gambie, le Ghana, la Guinée, la Guinée-Bissau, le Libéria, le Mali, la Mauritanie, le Niger, le Nigéria, Sao Tomé-et-Principe, le Sénégal, la Sierra Leone, le Togo, le Zaïre.

Afrique désigne la région comprenant tous les pays du continent africain, à l'exception de l'Algérie, du Maroc, du Soudan, de la Tunisie et de l'Égypte, mais incluant les îles suivantes : Cap-Vert, Comores, Fernando Poo, Madagascar, Maurice, Réunion, Sao Tomé et Seychelles.

Agence désigne l'Office des transports du Canada.

Agent autorisé désigne une personne physique ou morale autorisée par le Transporteur à représenter le Transporteur dans la vente de billets de transport aérien pour ses services ou pour les services d'un autre Transporteur si cet agent est ainsi autorisé.

Agent désigne une entité désignée par le Transporteur pour effectuer des ventes en son nom.

Aide à la mobilité désigne tout fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, chaise d'embarquement, déambulateur, canne, béquille, prothèse ou autre aide spécialement conçue pour aider une personne handicapée à se déplacer.

Amérique centrale désigne les zones comprenant le Belize, le Costa Rica, le Salvador, le Guatemala, le Honduras, le Nicaragua.

Amérique du Nord signifie les zones comprenant l'Alaska, le Canada, les États-Unis continentaux, Hawaï, le Mexique, Saint-Pierre-et-Miquelon. Zone de l'Atlantique Nord signifie les zones comprenant le Canada, le Mexique, les États-Unis (y compris Hawaï et l'Alaska, Porto Rico et les îles Vierges américaines, Saint-Pierre-et-Miquelon mais à l'exclusion de la zone du canal, des Samoa américaines, Canton, Guam, Midway et les îles Wake).

Amérique du Sud septentrionale signifie la zone comprenant la Bolivie, la Colombie, le Venezuela, l'Équateur, le Pérou, Transporteur exploitant signifie le Transporteur qui opère le vol réel.

Animal de soutien émotionnel (L'ASE) signifie un animal qui apporte un soutien émotionnel, un réconfort ou des bénéfices thérapeutiques pour répondre aux besoins liés à la déficience d'une personne handicapée, mais qui n'a pas été individuellement formé par une organisation ou une personne spécialisée dans une telle formation pour effectuer une tâche spécifique afin d'assister la personne avec un besoin lié à son handicap.

Arrivée désigne le moment où l'une des portes d'un avion est ouverte après son atterrissage pour permettre aux passagers de quitter l'avion.

Asie du Sud-Est signifie la zone comprenant le Brunei, le Darussalam, le Cambodge, la Chine (à l'exclusion de Hong Kong SAR et Macao SAR), le Taipei chinois, Guam, Hong Kong SAR (Chine), l'Indonésie, le Kazakhstan, le Kirghizistan, le Laos (République Démocratique Populaire), Macao SAR (Chine), la Malaisie, les îles Marshall, la Micronésie, la Mongolie, le Myanmar, les îles Mariannes du Nord, Palau, les Philippines, la Russie (en Asie), Singapour, le Tadjikistan, la Thaïlande, le Timor Leste, le Turkménistan, l'Ouzbékistan, le Vietnam.

Asie désigne les zones comprenant l'Afghanistan, le Bangladesh, le Bhoutan, le Brunéi Darussalam, le Cambodge, la Chine (à l'exclusion de Hong Kong SAR et Macao SAR), le Taipei chinois, Guam, Hong Kong SAR (Chine), l'Inde (y compris les îles Andaman), l'Indonésie, les îles de l'océan Pacifique dans la zone 3 au nord de l'équateur (à l'exception des îles Gilbert au Kiribati), le Japon, le Kazakhstan, la Corée, le Kirghizistan, le Laos (République démocratique populaire), Macao SAR (Chine), la Malaisie, les Maldives, les îles Marshall, la Micronésie (comprend les îles Carolines à l'exception du groupe des îles Palau), la Mongolie, le Myanmar, le Népal, les îles Mariannes du Nord (comprend les îles Mariannes à l'exception de Guam), le Palau, le Pakistan, les Philippines, la Russie (en Asie), Singapour, le Sri Lanka, le Tadjikistan, la Thaïlande, le Timor Leste, le Turkménistan, l'Ouzbékistan, le Vietnam.

ATPDR signifie le Règlement sur les transports accessibles pour les personnes handicapées.

ATPRR signifie le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles.

ATR signifie le Règlement sur le transport aérien.

Bagages enregistrés désigne les bagages dont le Transporteur a accepté la garde et pour lesquels une fiche d'identification de bagages a été émise.

Bagages non enregistrés ou "**bagages de cabine**" signifie tous les bagages, y compris les effets personnels, autres que les bagages enregistrés. Ces bagages non enregistrés restent sous la garde du Passager.

Benelux désigne les zones comprenant la Belgique, les Pays-Bas, le Luxembourg.

Billet de correspondance désigne un billet émis à un Passager en conjonction avec un autre billet, qui ensemble constituent un seul contrat de transport.

Billet d'affrètement désigne un billet, sous forme électronique ou autre, émis conformément à un contrat d'affrètement.

Billet signifie un document qui peut être complété par un reçu de bagages ou un formulaire d'identification pour les bagages enregistrés, ou par des moyens équivalents sous forme dématérialisée, y compris électronique, qui est émis ou autorisé par le Transporteur ou son agent autorisé. Le billet atteste le contrat de transport, inclut les coupons de vol, les coupons passagers, les avis aux passagers et intègre ces conditions générales de transport.

Billet unique signifie un document qui permet de voyager de l'origine à la destination. Il peut inclure des segments interligne/partage de code et intra-ligne. Il peut également inclure des combinaisons bout à bout (c'est-à-dire des tarifs autonomes qui peuvent être achetés séparément mais combinés pour former un prix unique).

Billet électronique signifie le billet sauvegardé par le Transporteur ou, à sa demande, par un système de réservation informatisé et qui est attesté par le mémo de voyage (également appelé itinéraire et reçu), émis par le Transporteur ou en son nom, le coupon de vol électronique ou tout autre document ayant la même valeur.

Bénéficiaire (voir Personne ayant droit à une indemnisation).

Caraïbes désigne les zones comprenant Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Aruba, la Barbade, les îles Caïmans, Cuba, la Dominique, la République dominicaine, la Grenade, la Guadeloupe, Haïti, la Jamaïque, la Martinique, Montserrat, les Antilles néerlandaises, Saint-Kitts-et-Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Vincent et les Grenadines, Trinité-et-Tobago, les îles Turks et Caïques, les îles Vierges (britanniques). Note : Pour les voyages dans l'Atlantique central, les pays suivants sont également considérés comme faisant partie des Caraïbes : la Guyane française, le Guyana, le Suriname.

Code de désignation de la compagnie aérienne signifie un code d'identification composé de deux caractères utilisé à des fins commerciales et de trafic, telles que les réservations, les horaires, les horaires, l'émission de billets, les tarifs et les systèmes d'affichage des aéroports. Les désignations des compagnies aériennes sont attribuées par l'IATA. Lorsque ce code apparaît sur un billet, il reflète le Transporteur qui commercialise le vol, qui peut être différent du Transporteur exploitant le vol.

Contrat de transport désigne les déclarations et dispositions attachées au billet ou à l'itinéraire et au reçu (mémo de voyage), identifiés comme tels et qui incorporent ces conditions générales de transport, ainsi que les avis aux passagers.

Contrat d'affrètement désigne l'opération par laquelle le Transporteur contractant (Transporteur contractuel) délègue à un autre Transporteur (Transporteur effectif) la responsabilité d'effectuer tout ou

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

partie du transport en vertu d'un accord de charter et signifie également l'accord commercial par lequel un tiers (par exemple un voyageur) ou KLM agissant en tant que voyageur a conclu un accord avec le Passager ou une autre personne et confie au Transporteur l'exécution de tout ou partie du transport en rapport avec les voyages à forfait, les vacances à forfait et les circuits à forfait, y compris en vertu de la directive CE 90/314. Le "Transporteur contractuel" à cet égard est l'affréteur ou le voyageur qui, en tant que mandant, conclut un accord de transport avec le Passager ou une autre personne.

Convention désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 octobre 1929, ou cette convention telle que modifiée par le protocole de La Haye, 1955, ou la Convention de Montréal signée à Montréal le 28 mai 1999, selon ce qui est applicable au transport en vertu des présentes. Note: Pour le transport international aller-retour qui commence et se termine au Canada, la Convention de Montréal s'appliquera au voyage du Passager.

Coupon de vol désigne la partie du billet identifiée comme étant "valable pour le transport" ou, pour les billets électroniques, le coupon électronique qui indique les points exacts entre lesquels le Passager doit être transporté.

Coupon désigne un coupon de vol papier ou un coupon électronique, chacun portant le nom du Passager qui doit prendre le vol identifié sur le coupon.

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

Coupon électronique signifie un coupon de vol électronique ou tout autre document ayant la même valeur, qui est stocké sous format numérique dans le système de réservation informatisé du Transporteur.

Destination finale sur le billet signifie dans les situations où l'origine d'un Passager est un point non canadien et l'itinéraire inclut au moins un arrêt au Canada, ainsi qu'au moins un arrêt hors du Canada. Si l'arrêt au Canada est le point vérifié le plus éloigné et que l'arrêt dure plus de 24 heures, l'agence considérerait que la destination finale sur le billet est le Canada.

Dispositif d'assistance désigne tout dispositif médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour aider une personne handicapée avec un besoin lié à son handicap.

Domages inclut le décès, les blessures corporelles d'un Passager, les dommages dus à un retard, la perte partielle ou d'autres dommages de quelque nature que ce soit résultant de ou en rapport avec le transport ou d'autres services effectués par le Transporteur y afférent.

Droit de tirage spécial (DTS) désigne une unité de compte du Fonds Monétaire International (FMI) dont la valeur est périodiquement définie par le FMI, sur la base des prix cotés de plusieurs monnaies de référence.

Droits de liberté

(1) Troisième liberté Le droit de débarquer un trafic dans le pays étranger qui a été embarqué dans le pays d'origine du Transporteur.

(2) Quatrième liberté Le droit d'embarquer un trafic dans le pays étranger qui est à destination du pays d'origine du Transporteur.

(3) Cinquième liberté Le droit d'embarquer un trafic dans un pays étranger et de débarquer un trafic dans un autre pays étranger.

Déclaration spéciale d'intérêt désigne la déclaration faite par le Passager lors de la remise des bagages à enregistrer, qui spécifie une valeur supérieure à celle fixée comme limite de responsabilité par la convention, en contrepartie du paiement d'une surcharge.

Défaillance mécanique signifie un problème mécanique qui réduit la sécurité des passagers mais n'inclut pas un problème identifié suite à un entretien programmé réalisé conformément aux exigences légales.

Délai sur le tarmac est lorsque le vol est retardé sur le tarmac après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage du vol.

ECAA (Espace aérien commun européen) désigne les pays d'Autriche, de Belgique, de Bulgarie, de Chypre, de République tchèque, du Danemark, d'Estonie, de Finlande, de France, d'Allemagne, de Grèce, de Hongrie, d'Islande, d'Irlande, d'Italie, de Lettonie, de Liechtenstein, de Lituanie, de Luxembourg, de Malte, des Pays-Bas, de Norvège, de Pologne, du Portugal, de Roumanie, de Slovaquie, de Slovénie, d'Espagne, de Suède, du Royaume-Uni et de Suisse.

Ecales signifient les points, à l'exception du lieu de départ et du lieu de destination, indiqués sur le billet ou mentionnés dans les horaires comme escales prévues sur l'itinéraire du Passager.

États du Golfe désigne la zone comprenant Bahreïn, Oman, le Qatar et les Émirats arabes unis.

États-Unis continentaux désigne le district de Columbia et tous les États des États-Unis, à l'exception de l'Alaska et Hawaï.

États-Unis d'Amérique signifie la zone composée des cinquante États, du District de Columbia, de Porto Rico et des îles Vierges américaines.

Europe désigne la zone comprenant l'Albanie, l'Algérie, l'Andorre, l'Arménie, l'Autriche, l'Azerbaïdjan, la Biélorussie, la Belgique, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, la Croatie, Chypre, la République tchèque, le Danemark et les îles Féroé, l'Estonie, la Finlande, la France, la Géorgie, l'Allemagne, Gibraltar, la Grèce, la Hongrie, l'Islande, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, la Macédoine Fyrom, Malte, Monaco, la République de Moldavie, le Maroc, le Monténégro, les Pays-Bas, la Norvège, la Pologne, le Portugal (y compris les Açores et Madère), la Roumanie, la Fédération de Russie (à l'ouest de l'Oural), Saint-Marin, la Serbie, la Slovaquie, la Slovénie, l'Espagne (y compris les îles Baléares et Canaries), Svalbard et les îles Jan Mayen, la Suède, la Suisse, la Tunisie, la Turquie, l'Ukraine et le Royaume-Uni.

Force Majeure désigne toute circonstance imprévisible échappant au contrôle du Transporteur, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions nécessaires avaient été prises, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les catastrophes naturelles, les pandémies, les grèves, les émeutes, les troubles civils, les embargos, les guerres, les hostilités, les troubles, les conditions internationales instables, la pénurie de carburant ou d'installations, ou les conflits de travail, qu'ils soient réels, menaçants ou signalés.

Frais de tiers désigne, en relation avec un service aérien ou un service accessoire optionnel, toute taxe ou redevance prescrite établie par un gouvernement, une autorité publique ou aéroportuaire ou un

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

agent ou mandataire d'un gouvernement ou d'une autorité publique ou aéroportuaire, qui lors de l'achat du service est perçue par le Transporteur ou un autre vendeur du service au nom du gouvernement, de l'autorité publique ou aéroportuaire ou de l'agent ou mandataire pour remise à celui-ci.

Grand Transporteur signifie un Transporteur qui a transporté un total mondial de deux millions de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

Handicap désigne toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle - ou une limitation fonctionnelle - qu'elle soit permanente, temporaire ou épisodique, ou évidente ou non, qui, en interaction avec une barrière, entrave la pleine et égale participation d'une personne à la société.

Heures limites d'enregistrement (CID/HLE) désigne l'heure limite, spécifiée pour chaque vol et avant laquelle les passagers doivent avoir effectué leurs formalités d'enregistrement et reçu leur carte ou leur pass d'embarquement.

Horaires ou indicateurs d'horaires désigne la liste des heures de départ et d'arrivée des avions, telles qu'indiquées dans les guides horaires publiés par le Transporteur ou sous son autorité, ou portées à l'attention du public par des moyens électroniques.

Hémisphère occidental signifie la zone comprenant la zone 1.

Hémisphère oriental désigne la zone comprenant les zones 2 et 3.

IATA (Association internationale du transport aérien) signifie l'association internationale du transport aérien, créée en avril 1945 à Montréal, dont le but est d'encourager le développement d'un transport aérien sûr, régulier et économique, de promouvoir les services aériens et d'étudier les problèmes qui y sont liés.

Îles de l'océan Indien signifie les zones comprenant les Comores, Madagascar, Maurice, Mayotte, la Réunion et les Seychelles.

Itinéraire et reçu (voir mémo de voyage)

Jours désigne les jours calendaires qui incluent les sept jours de la semaine, étant entendu que dans le cas de l'émission d'un avis, le jour de l'envoi n'est pas inclus et que, pour déterminer la validité d'un billet, la date d'émission du billet ou la date de départ du vol ne sont pas comptées.

KLM désigne la société à responsabilité limitée Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., constituée sous le régime des lois des Pays-Bas, ayant son siège statutaire et son bureau enregistré à (1182 GP) Amstelveen, Pays-Bas, à l'Amsterdamseweg 55, enregistrée sous le numéro 33014286 au registre du commerce et de l'industrie d'Amsterdam, aux Pays-Bas.

Le Levant signifie la zone comprenant la République arabe syrienne, la Jordanie et le Liban.

Lieu d'arrêt convenu désigne un arrêt prévu par le Passager au cours de son voyage, à une escale située entre le point de départ et le point d'arrivée, tel qu'indiqué sur le billet ou dans les horaires. "APPR" signifie le Règlement sur la protection des passagers aériens.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Lieu de destination signifie le point d'arrivée où le Passager atteint son lieu d'arrêt final tel que figurant sur le billet (par exemple, aéroport, gare ou autre point d'arrivée figurant sur le billet).

Lieu de départ signifie le point de départ à partir duquel le voyage commence initialement, tel que figurant sur le billet (par exemple, aéroport, gare ou autre point de départ figurant sur le billet).

Loi désigne la Loi sur les transports au Canada.

Moyen-Orient signifie la zone comprenant Bahreïn, l'Égypte, l'Iran, l'Irak, Israël, la Jordanie, le Koweït, le Liban, Oman, le Qatar, l'Arabie saoudite, le Soudan, la République arabe syrienne, les Émirats arabes unis (comprenant Abou Dhabi, Ajman, Dubaï, Fujairah, Ras Al Khaimah, Sharjah, Umm Al Quwain), le Yémen.

Mémo de voyage (ou aussi itinéraire et reçu) signifie un ou plusieurs documents que le Transporteur émet au Passager, lorsque celui-ci utilise un billet électronique portant son nom, des informations sur le vol et des avis aux passagers. Le mémo de voyage peut également être désigné par "itinéraire et reçu".

Nécessaire pour des raisons de sécurité signifie requis par la loi pour réduire le risque pour la sécurité des passagers et inclut les décisions de sécurité prises dans l'autorité du pilote de l'avion ou toute décision prise conformément à un système de gestion de la sécurité tel que défini au paragraphe 101.01(1) du Règlement de l'aviation canadien, mais n'inclut pas l'entretien programmé conforme aux exigences légales.

Pacifique Nord/Central signifie tout point de la zone 3 sauf les zones définies comme Pacifique sud-ouest, lorsque le transport se fait par l'océan Pacifique.

Page récapitulative à la fin d'un achat en ligne désigne une page sur le site web d'un Transporteur qui récapitule les détails d'une transaction d'achat de billet juste après que le Passager a accepté d'acheter le billet du Transporteur et a fourni une forme de paiement.

Passager ayant un handicap désigne toute personne dont la mobilité est réduite lorsqu'elle utilise un moyen de transport en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'une déficience intellectuelle, de l'âge ou de toute autre cause de handicap, et dont la situation nécessite une attention particulière et une adaptation aux besoins de la personne des services mis à la disposition de tous les passagers.

Passager désigne toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, qui est transportée ou doit être transportée par avion, et qui est en possession d'un billet.

Personne ayant droit à une indemnisation désigne le Passager ou toute personne pouvant réclamer une indemnisation au nom dudit Passager, conformément à la loi applicable.

Péninsule ibérique signifie les zones comprenant Gibraltar, le Portugal (y compris les Açores et Madère) et l'Espagne (y compris les îles Baléares et les îles Canaries).

Rangée de sièges désigne les sièges de passagers qui sont immédiatement adjacents les uns aux autres et n'inclut pas les sièges de passagers qui sont de l'autre côté de l'allée.

Refus d'embarquement se produit lorsqu'un Passager n'est pas autorisé à occuper un siège à bord d'un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés sur le vol est inférieur au nombre de passagers

ayant effectué leur enregistrement à temps, possédant une réservation confirmée et des documents de voyage valides et étant présents à la porte d'embarquement à l'heure requise.

Remboursements involontaires signifie tout remboursement effectué dans le cas où le Passager est empêché d'utiliser tout ou partie de son billet dans les situations énoncées dans la Règle 85, irrégularités d'horaire, retards et annulations de vols – sous le contrôle du Transporteur et sous le contrôle du Transporteur mais requis pour des raisons de sécurité, ainsi qu'en dehors du contrôle du Transporteur, ou Règle 87, refus d'embarquement – sous le contrôle du Transporteur et sous le contrôle du Transporteur mais requis pour des raisons de sécurité.

Royaume-Uni ou R.-U. désigne l'Angleterre, l'Écosse, le Pays de Galles et l'Irlande du Nord, y compris les Îles Anglo-Normandes et l'île de Man.

Règles de bagages désigne les conditions associées à l'acceptation des bagages, les services accessoires au transport des bagages, les franchises et tous les frais connexes. Par exemple, les règles de bagages peuvent aborder les sujets suivants : le poids et les dimensions maximum des bagages des passagers, le cas échéant, à la fois enregistrés et non enregistrés ; le nombre de bagages enregistrés et non enregistrés des passagers pouvant être transportés et les frais applicables ; les frais pour les bagages excédentaires et surdimensionnés ; les frais liés à l'enregistrement, à la collecte et à la livraison des bagages enregistrés ; l'acceptation et les frais liés aux articles spéciaux, par exemple, les planches de surf, les animaux de compagnie, les bicyclettes, etc. ; les dispositions relatives aux bagages concernant les articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos ; les termes ou conditions qui modifieraient ou impacteraient les franchises et frais de bagages applicables aux passagers (par exemple, le statut de voyageur fréquent, l'enregistrement anticipé, l'achat préalable des franchises de bagages avec une carte de crédit particulière) ; et, d'autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers soumis à des franchises de bagages ou frais spéciaux, etc.

Réservation confirmée signifie que le Passager dispose d'un billet qui contient (a) Dans le cas d'un billet papier, une spécification du numéro, de la date et de l'heure du vol et la mention "ok" dans l'espace approprié, ou ; (b) Dans le cas d'un billet électronique ou d'un document de transport sans papier, une indication que la réservation a été enregistrée et confirmée.

Réservation signifie qu'un Passager détient un billet, ou une autre preuve, qui indique que la réservation a été acceptée et enregistrée par le Transporteur.

Scandinavie désigne la région comprenant le Danemark, la Norvège et la Suède.

Situations hors du contrôle du Transporteur incluent, mais ne sont pas limitées à ce qui suit :

- guerre ou instabilité politique ;
- actes illégaux ou sabotage ;
- conditions météorologiques ou catastrophes naturelles rendant l'exploitation sûre de l'avion impossible ;
- instructions du contrôle du trafic aérien ;
- un NOTAM (Notice to Airmen) tel que défini au paragraphe 101.01(1) du Règlement de l'aviation canadien ;
- une menace à la sécurité ;
- problèmes d'exploitation de l'aéroport ;

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- une urgence médicale ;
- une collision avec la faune ;
- une perturbation du travail au sein du Transporteur ou d'un prestataire de services essentiels tel qu'un aéroport ou un prestataire de services de navigation aérienne ;
- un défaut de fabrication d'un avion qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'avion concerné, ou par une autorité compétente ; et
- un ordre ou une instruction d'un fonctionnaire d'un État ou d'une agence de maintien de l'ordre ou d'une personne responsable de la sécurité de l'aéroport.

Sous-continent sud-asiatique signifie les zones comprenant l'Afghanistan, le Bangladesh, le Bhoutan, l'Inde (y compris les îles Andaman), les Maldives, le Népal, le Pakistan et le Sri Lanka.

Surréservation signifie un vol où le nombre de passagers détenant une réservation confirmée et se présentant à l'enregistrement dans le délai requis et comme stipulé dépasse le nombre de sièges disponibles.

Tarif additionnel voir "Arbitraire".

Tarifs autour du monde désigne les tarifs de voyage circulaire qui s'appliquent aux voyages continus vers l'est ou l'ouest via les océans Atlantique et Pacifique, en commençant et en revenant au même point.

Tarifs désigne les tarifs, frais, prélèvements, coûts, taxes (qu'elles soient imposées ou non par les gouvernements), conditions tarifaires et/ou conditions de transport du Transporteur, qu'ils soient déposés ou non par le Transporteur auprès des gouvernements qui l'exigent (y compris, mais sans s'y limiter, les règlements tarifaires applicables aux États-Unis d'Amérique et au Canada).

Territoires britanniques dans l'hémisphère occidental désigne les zones comprenant Anguilla, les îles Caïmans, Montserrat, Beef Island, les Bermudes.

Territoires des États-Unis signifie les territoires d'outre-mer des États-Unis d'Amérique, y compris, mais sans s'y limiter, les Samoa américaines, l'île Baker, Guam, l'île Howland, l'île Jarvis, l'atoll Johnston, le récif Kingman, l'île Midway, les îles Mariannes du Nord, Saipan, les îles Swains, les territoires sous tutelle du Pacifique, les îles Palmyra, la zone du canal de Panama, l'île Wake.

Transport désigne le transport de passagers et/ou de bagages, gratuitement ou contre rémunération.

Transporteur commercialisateur signifie le Transporteur qui vend des vols sous son code.

Transporteur désigne KLM et/ou tout autre Transporteur, dont le code de désignation de la compagnie aérienne apparaît sur le billet ou sur un billet de correspondance.

Transporteur effectif désigne le Transporteur qui effectue effectivement le vol.

Transporteur en aval signifie tout Transporteur, autre que le Transporteur sélectionné, qui est identifié comme fournissant un transport interligne au Passager en vertu du billet du Passager.

Transporteur le plus significatif (MSC) - Résolution IATA 302 telle que conditionnée par l'agence dans ce cas, le MSC est déterminé en appliquant la méthodologie de la résolution IATA 302 telle que conditionnée par l'agence. La réservation de l'agence stipule qu'un seul ensemble de règles de bagages

peut s'appliquer à tout itinéraire interligne donné. L'objectif de la réservation de l'agence est de permettre au Transporteur sélectionné d'utiliser la méthodologie MSC pour déterminer les règles de bagages applicables à un itinéraire interligne international à destination ou en provenance du Canada, tout en renforçant le rôle des tarifs dans la détermination des règles applicables.

Transporteur le plus significatif (MSC) est déterminé par une méthodologie établie par l'IATA (résolution 302), qui établit pour chaque portion de l'itinéraire d'un Passager où les bagages sont enregistrés jusqu'à un nouveau point d'arrêt, quel Transporteur effectuera la partie la plus significative du service. Pour les voyageurs sous le système de la résolution 302, les règles de bagages du MSC s'appliqueront. Pour les itinéraires complexes impliquant plusieurs points de bagages enregistrés, il peut y avoir plus d'un MSC, ce qui entraîne l'application de différentes règles de bagages tout au long d'un itinéraire.

Transporteur sélectionnant signifie le Transporteur dont le code de désignation est identifié sur le premier segment du billet du Passager au début d'un itinéraire interligne émis sur un billet unique dont l'origine ou la destination finale est au Canada.

Transporteur sélectionné signifie le Transporteur dont les règles de bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire interligne.

Vol international signifie, tel que défini par la convention, tout vol pour lequel le lieu de départ et le lieu de destination et, éventuellement, l'escale, se situent sur le territoire d'au moins deux États parties à la convention, nonobstant les lieux d'escale convenus ou les changements d'appareil, ou au sein d'un seul État si une escale est prévue dans un autre État, que cet autre État soit ou non partie à la convention.

Vol intérieur ou **vol domestique** signifie tout vol pour lequel la ville de départ et la ville d'arrivée sont situées dans le même État, dans la continuité territoriale.

Voyage interligne signifie un voyage impliquant plusieurs transporteurs aériens répertoriés sur un seul billet acheté via une transaction unique.

Zone 1 (TC1) désigne les zones comprenant les continents nord et sud-américains, l'Amérique centrale et les îles adjacentes : le Groenland, les Bermudes, les Antilles et les îles de la mer des Caraïbes, les îles hawaïennes (y compris Midway et Palmyre). Voir également les zones du monde et la zone 1 : sous-zones, ci-dessous.

Zone 2 (TC2) désigne toute l'Europe, y compris la partie de la Fédération de Russie en Europe, et les îles adjacentes ; l'Islande, les Açores et Madère, les îles Baléares et Canaries, toute l'Afrique et les îles adjacentes, l'île de l'Ascension, cette partie de l'Asie située à l'ouest de l'Oural et comprenant l'Iran et le Moyen-Orient tels que définis ci-dessous.

Zone 3 (TC3) désigne les zones comprenant l'Asie et les îles adjacentes, à l'exception de la partie incluse dans la zone 2 ; toutes les Indes orientales, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et les îles adjacentes ; les îles de l'océan Pacifique à l'exception de celles incluses dans la zone 1.

Zone de bordure désigne une zone située à l'extérieur d'un terminal où les passagers sont récupérés ou déposés et qui est détenue, exploitée, louée ou autrement contrôlée par l'opérateur du terminal.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Zone du milieu de l'Atlantique signifie les zones comprenant Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Aruba, les Bahamas, la Barbade, les Bermudes, le Belize, la Bolivie, les îles Caïmans, la Colombie, le Costa Rica, Cuba, la Dominique, la République dominicaine, l'Équateur, le Salvador, la Guyane française, la Grenade, la Guadeloupe, le Guatemala, le Guyana, Haïti, le Honduras, la Jamaïque, la Martinique, Montserrat, les Antilles néerlandaises, le Nicaragua, le Panama, la zone du canal de Panama, le Pérou, Saint-Christophe-et-Niévès, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, le Surinam, Trinité-et-Tobago, les îles Turques-et-Caïques, le Venezuela, les îles Vierges (britanniques).

Règle 2 : Format standard des règles électroniques

Application et autres conditions

Cette catégorie contient le titre de la règle et définit l'application de la règle. Elle sera utilisée pour indiquer l'application géographique de la règle, le type de service (Affaires, Premium Économie, Économie), le type de transport (Aller simple ou Aller-retour), le type de voyage (circuit ouvert simple, Aller-retour, etc.) et l'applicabilité pour l'utilisation avec les tarifs combinés, les tarifs de circuits et les tarifs de groupes. Les dispositions relatives aux limitations de capacité, les règles générales non applicables et les informations diverses non spécifiques à une catégorie apparaîtront également ici. Cette catégorie apparaîtra avec chaque règle, au moins avec le titre de la règle.

Éligibilité (Catégorie 1)

Intentionnellement laissé vide

Jour/heure (Catégorie 2)

Les tarifs désignés comme milieu de semaine s'appliquent aux voyages sur les vols internationaux opérant les lundis, mardis, mercredis et jeudis. Les tarifs désignés comme fin de semaine s'appliquent aux voyages sur les vols internationaux opérant les vendredis, samedis et dimanches. La mention "les dispositions normales s'appliquent" apparaîtra dans ce paragraphe sauf s'il existe une exception, auquel cas, les périodes appropriées de milieu de semaine/fin de semaine seront spécifiées dans la règle tarifaire applicable.

Saisonnalité (Catégorie 3)

Intentionnellement laissé vide

Application des vols (Catégorie 4)

Intentionnellement laissé vide

Réservations anticipées/billetterie (Catégorie 5)

Intentionnellement laissé vide.

Séjour minimum (Catégorie 6)

Intentionnellement laissé vide

Séjour maximum (Catégorie 7)

Intentionnellement laissé vide

Arrêts volontaires (Catégorie 8)

Sauf indication contraire dans les règles tarifaires applicables, les arrêts volontaires en cours de route sont autorisés sans frais supplémentaires.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Transferts (Catégorie 9)

Intentionnellement laissé vide

Combinaisons autorisées (Catégorie 10)

Tout tarif peut être combiné avec tout autre tarif permettant la combinaison, à condition que toutes les conditions des tarifs soient respectées. Le voyage ne doit pas nécessairement passer par des points de construction tarifaire sauf indication contraire dans l'une ou l'autre des règles tarifaires.

Dates d'interdiction (Catégorie 11)

Intentionnellement laissé vide

Suppléments (Catégorie 12)

Intentionnellement laissé vide

Voyage accompagné (Catégorie 13)

Intentionnellement laissé vide

Restrictions de voyage (Catégorie 14)

Intentionnellement laissé vide

Restrictions de vente (Catégorie 15)

Intentionnellement laissé vide

Pénalités (Catégorie 16)

Intentionnellement laissé vide

Point intermédiaire supérieur (Catégorie 17)

Intentionnellement laissé vide

Mentions sur le billet (Catégorie 18)

Intentionnellement laissé vide

Réductions pour enfants (Catégorie 19)

Intentionnellement laissé vide

Réductions pour les conducteurs de circuits (Catégorie 20)

Intentionnellement laissé vide

Réductions pour les agents (Catégorie 21)

Intentionnellement laissé vide

Tarif: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Toutes autres réductions (Catégorie 22)

Intentionnellement laissé vide

Dispositions diverses (Catégorie 23)

Intentionnellement laissé vide

(Catégorie 24)

Actuellement non disponible

(Catégorie 25)

Actuellement non disponible

Groupes (Catégorie 26)

Intentionnellement laissé vide

Circuits (Catégorie 27)

Intentionnellement laissé vide

Visiter un autre pays (Catégorie 28)

Intentionnellement laissé vide

Dépôts (Catégorie 29)

Intentionnellement laissé vide

Règle 5 : Application du Tarif

(A) Champ d'application

(1) Dispositions générales

(a) Les conditions du contrat de transport sont celles auxquelles le billet du Passager fait référence. Sous réserve des dispositions des paragraphes 2 et 4 ci-dessous, les présentes conditions générales de transport s'appliquent à tous les vols, ou portions de vols, pour lesquels le code désignateur KLM apparaît dans la case "Transporteur" du billet ou du coupon correspondant.

(b) En ce qui concerne le transport gratuit ou à tarif réduit, KLM se réserve le droit d'exclure l'application de tout ou partie de ce tarif.

(c) Tout transport est soumis aux conditions générales de transport et aux règlements tarifaires du Transporteur en vigueur au moment de l'émission du billet ou, si cette date ne peut être déterminée, au moment où le transport couvert par le premier coupon de vol du billet commence.

(d) Les présentes conditions générales de transport ont été établies conformément à la Convention de Montréal du 28 mai 1999 et à la législation européenne en vigueur.

(e) À l'exception des accords de partage de code, lorsque KLM émet un billet, une étiquette de bagage, ou fait tout autre arrangement pour le transport sur les services de, et au nom de, tout autre Transporteur (que ce transport fasse ou non partie d'un service continu), KLM agit uniquement en tant qu'agent pour ce Transporteur et le tarif de ce dernier s'appliquera.

(2) Affrètements

Si le transport est effectué conformément à un contrat d'affrètement, ces conditions ne s'appliqueront que dans la mesure où elles sont liées, incorporées ou mentionnées par référence ou autrement, dans le contrat d'affrètement ou dans le billet.

(3) Partage de codes

Certains vols ou services aériens fournis par le Transporteur peuvent relever d'un accord de partage de codes avec d'autres transporteurs aériens. Dans ces cas, un Transporteur autre que celui indiqué sur le billet (et avec lequel le Passager peut avoir éventuellement effectué sa réservation) peut exploiter le service aérien concerné. Si de tels arrangements s'appliquent, le Passager sera informé de l'identité de ce Transporteur, au moment de la réservation ou au plus tard lors de l'enregistrement. Ces conditions du contrat de transport sont également valables pour ce type de transport.

Primauté du droit

Les présentes conditions générales de transport s'appliquent dans la mesure où elles ne sont pas contraires à la législation en vigueur ou aux tarifs déposés, auquel cas, ladite loi ou lesdits tarifs prévaudront. Toute invalidation d'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales de transport n'affectera pas la validité des autres dispositions.

Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA)

Les obligations du Transporteur en vertu de l'RPPA font partie de ce tarif et remplacent toute condition de transport incompatible ou incohérente énoncée dans le tarif dans la mesure de cette incompatibilité ou incohérence, mais n'exonèrent pas le Transporteur d'appliquer des conditions de transport de ce tarif plus favorable au Passager que les obligations énoncées dans l'APPR. Aux fins de l'APPR, KLM est considérée comme une grande compagnie aérienne.

Règlement sur le transport accessible des personnes handicapées (RTAPH)

Les obligations du Transporteur en vertu du RTAPH font partie de ce tarif et remplacent toute condition de transport incompatible ou incohérente énoncée dans le tarif dans la mesure de cette incompatibilité ou incohérence, mais n'exonèrent pas le Transporteur d'appliquer des conditions de transport de ce tarif plus favorable au Passager que les obligations énoncées dans le RTAPH. Aux fins du RTAPH, KLM est considérée comme une grande compagnie aérienne.

(B) Modification sans préavis

Sauf si cela est requis par les lois applicables par les lois applicables, les règlements gouvernementaux, les ordonnances et les exigences, les règles, règlements et conditions de transport du Transporteur sont sujets à modification sans préavis, à condition qu'aucune de ces modifications ne s'applique à un contrat de transport après le début du transport.

(C) Lorsque les règles ou dispositions de ce tarif ou des tarifs régis par celui-ci prévoient l'application de tarifs et de frais basés sur des pourcentages d'autres tarifs et frais, ces tarifs et frais proportionnels seront déterminés conformément aux instructions de conversion en pourcentage de ce tarif.

(D) Sauf indication contraire, les tarifs s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du point de départ à l'aéroport du point d'arrivée. Les tarifs n'incluent pas le transport terrestre entre les aéroports et entre les aéroports et les terminaux en ville. Le tarif sera calculé conformément aux tarifs en vigueur à la date d'achat du billet, pour un voyage prévu aux dates et pour l'itinéraire indiqué sur ledit billet. Toute modification de l'itinéraire ou de la date du voyage peut avoir un impact sur le tarif applicable. Les tarifs applicables sont ceux publiés par le Transporteur ou calculés par celui-ci, conformément aux règlements tarifaires en vigueur pour le(s) vol(s) indiqué(s) sur le billet du point de départ au point d'arrivée, pour une classe de transport donnée, à la date d'achat du billet. Sauf indication contraire, le

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

contrat de transport ou tout autre document contractuel, les tarifs s'appliqueront exclusivement au voyage prévu dans ledit contrat ou dans ledit document.

Exception : aucune augmentation ne sera perçue dans les cas où le billet a été émis avant la date d'entrée en vigueur d'un tarif contenant une augmentation du tarif applicable, effectuée par une modification du niveau tarifaire, un changement dans les conditions régissant le tarif, ou une annulation du tarif lui-même, à condition que :

(1) le coupon de vol initial du billet ait été émis pour un vol spécifique au tarif contenu dans un tarif légalement en vigueur à la date d'émission du billet (déterminée par la validation sur le billet);

(2) le vol transatlantique initial indiqué sur le billet ne soit pas volontairement modifié à la demande du Passager après la date d'entrée en vigueur de toute augmentation du tarif applicable;

(3) Ces dispositions s'appliqueront uniquement au Passager à qui le billet a été initialement délivré. De plus, ces dispositions ne s'appliqueront pas aux ventes effectuées en dehors des États-Unis ou du Canada pour des billets à émettre aux États-Unis ou au Canada. Ces dispositions s'appliqueront également aux tarifs de groupes, quels qu'ils soient, pour les billets émis après la date d'entrée en vigueur, mais en échange d'un MCO couvrant le paiement intégral/dépôt avant la date d'entrée en vigueur du tarif.

(4) Le billet doit être émis sur un stock de billets KLM ou validé sur KLM et refléter des réservations confirmées depuis le point d'origine jusqu'au premier point d'arrêt en dehors de la zone de conférence de trafic IATA (c'est-à-dire, zone 1, zone 2, zone 3) où le voyage commence.

(5) KLM doit fournir un transport transatlantique, international dans au moins une direction. Lorsque le voyage commence en dehors de la zone 1, KLM doit être le premier Transporteur indiqué sur le billet du Passager.

(E) Tarifs erronés :

KLM s'efforcera raisonnablement de s'assurer que tous les tarifs qu'elle publie sont exacts et disponibles à la vente, mais KLM, en tant que politique, ne dépose ni n'a l'intention de déposer des billets à un tarif nul ou qui sont erronés ou raisonnablement apparents comme étant erronés. Si un tarif erroné est publié par inadvertance à la vente et qu'un billet est émis à ce tarif erroné avant qu'il n'ait été corrigé, KLM se réserve le droit d'annuler l'achat du billet et de rembourser toutes les sommes payées par l'acheteur ou, au choix de l'acheteur, de réémettre le billet au tarif correct. Dans ce cas, KLM remboursera également toutes les dépenses raisonnables, réelles et vérifiables engagées par l'acheteur en se fiant à l'achat du billet. L'acheteur doit fournir des reçus ou d'autres preuves de ces coûts réels encourus à l'appui de toute demande de remboursement.

(F) Transporteurs successifs

(1) Le transport effectué par plusieurs transporteurs successifs, sous un seul billet ou un billet conjoint, est réputé constituer, pour l'application de la convention, une opération de transport unique, lorsque les parties l'ont envisagé comme une opération unique.

(2) Lorsque le Transporteur a émis le billet ou est le Transporteur désigné en premier sur le billet ou sur un billet conjoint émis pour un transport successif, le Transporteur ne sera responsable que de la partie du transport effectuée avec ses propres ressources.

(3) En cas de destruction, perte, dommage ou retard de leurs bagages, les passagers ou leurs bénéficiaires peuvent déposer une réclamation contre le Transporteur qui a effectué le transport au cours duquel l'accident ou le retard s'est produit. Les passagers peuvent également déposer une réclamation contre le premier et le dernier Transporteur.

(G) Exception de droit local

Nonobstant les paragraphes (A)(5) et (6) de cette règle, les lois locales peuvent également s'appliquer ou s'appliquer à la place du RPPA ou du RTAPH.

Règle 10 : Accès aux salons¹

L'accès aux salons est autorisé aux clients voyageant avec KLM/KLM.

- (1) L'accès aux salons dépend de :
 - (a) du niveau de fidélité du client (une carte Flying Blue valide est requise - en plastique ou sur téléphone/tablette), ou
 - (b) la classe de voyage, ou
 - (c) la preuve de paiement lorsque la station propose le service optionnel "accès au salon".
- (2) Politique d'admission aux salons :
 - (a) s'applique uniquement le jour du voyage
 - (b) l'invitation au salon pour les clients éligibles doit être présentée lors de la remise de la carte d'embarquement
 - (c) l'option payante pour accéder au salon est autorisée, sous réserve de disponibilité, uniquement le jour du départ

Note : l'accès payant au salon est autorisé depuis les aéroports de Toronto Pearson et de Montréal Pierre E. Trudeau.

voir les détails aux points (3) et (4) ci-dessous
 - (d) clients détenteurs des statuts Flying Blue Ultimate Skipper/C2000/Platinum/Gold/SkyTeam-Delta Elite Plus, quel que soit la classe de transport
 - (e) Flying Blue Silver ou Explorer voyageant en classe Affaires (si voyageant en Premium Économie/Économie confort ou Économie, seule l'option d'accès payante, sous réserve de disponibilité, est possible).
 - (f) client non fréquent voyageant en classe Affaires
- (3) Frais d'option payante pour les clients KLM/KLM :
 - (a) Aéroport de Toronto Lester B. Pearson pour 50 CAD
 - (b) Aéroport de Montréal Pierre E. Trudeau pour 37 CAD pour 3 heures
- (4) Frais d'option payante pour les clients non-KLM/KLM :
 - (a) Aéroport de Toronto Lester B. Pearson pour 50 CAD

¹ Les modifications suivies applicables à/de Canada et annotées tout au long de la Règle 10 sont effectives à partir du 15 janvier 2025 conformément à l'Ordonnance No. 2021-A-3 de l'OTC.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

(b) Aéroport de Montréal Pierre E. Trudeau pour

1 heure – 35 CAD

2 heures – 67,84 CAD

3 heures – 82,78 CAD

6 heures – 110,38 CAD

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Règle 15 : Surveillance Électronique des Passagers et Bagages

Les passagers et leurs bagages sont soumis à une inspection avec un détecteur électronique, avec ou sans le consentement ou la connaissance des passagers.

Règle 19 : Suppléments à inclure dans les tarifs indiqués au client ^{2 3}

- (A) Le supplément international imposé par le Transporteur collecté au point de vente, est applicable à tous les passagers, s'appliquera en plus de tous les autres frais et ne sera soumis à aucune réduction. Le montant sera indiqué séparément dans la case taxe/frais/supplément du Transporteur du billet sous les codes -YR et YQ-.
- (1) Le supplément ne peut être soumis à un paiement interligne ou à une commission.
 - (2) Les suppléments imposés par le Transporteur (YR/YQ) ne sont pas remboursables sur les tarifs non remboursables.
 - (3) Le supplément ne s'appliquera pas à :
 - (a) les bébés de moins de 2 ans (n'occupant pas de siège)
 - (b) les services opérés sous les numéros de vol KLM allant de KLM310 à KLM316 (transport terrestre)
 - (c) les détenteurs de billets ID
 - (4) Les suppléments spécifiques au trajet imposés par le Transporteur s'appliqueront aux itinéraires suivants et seront inclus dans tout tarif annoncé ou indiqué aux consommateurs pour ces itinéraires. Ci-dessous le supplément transatlantique, basé sur un aller simple. La devise est le CAD sauf indication contraire.

Org:	Dst:	Montant:	FBC:
CA	GB	979.50	Business
CA	GB	515	Premium
CA	GB	330	Économie
CA	Russie	990	Business
CA	Russie	560	Premium
CA	Russie	365	Économie
CA	Irlande	990	Business
CA	Irlande	542.50	Premium
CA	Irlande	350	Économie V/R/N/T
CA	Islande	825	Business
CA	Islande	492.50	Premium
CA	Islande	295	Économie
CA	Portugal	995	Business
CA	Portugal	560	Premium
CA	Portugal	355	Économie

² Les modifications suivies applicables vers/depuis le Canada et annotées dans l'intégralité de la Règle 19 sont effectives à partir du 15 janvier 2025 conformément à l'Ordonnance n° 2021-A-3 de l'OTC.

³ Les modifications suivies applicables vers/depuis les États-Unis et annotées dans l'intégralité de la Règle 19 sont effectives à partir du 15 janvier 2025, conformément au Dossier OST-1997-2050.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

CA	Europe	1005	Business
CA	Europe	575	Premium
CA	Europe	375	Économie
CA	Moyen-Orient	1050	Business
CA	Moyen-Orient	600	Premium
CA	Moyen-Orient	400	Économie
CA	Afrique	1050	Business
CA	Afrique	585	Premium
CA	Afrique	390	Économie
CA	Inde	1040	Business
CA	Inde	590	Premium
CA	Inde	407	Économie
CA	Algérie/Maroc	815	Business
CA	Algérie/Maroc	560	Premium
CA	Algérie/Maroc	305	Économie
CA	autres dest	1050	Business
CA	autres dest	527.50	Premium
CA	autres dest	415	Économie

(B) Un supplément de contribution pour le carburant d'aviation durable (SAF) s'applique à tous les billets achetés.

(1) Le supplément ne peut être soumis à un paiement interligne ou à une commission.

(2) Le supplément n'est pas remboursable sur les tarifs non remboursables.

(3) Le supplément ne s'appliquera pas à :

(a) les bébés de moins de 2 ans (n'occupant pas de siège)

(b) les services opérés sous les numéros de vol KLM allant de KL310 à KL316 (transport terrestre)

(c) les détenteurs de billets ID

(d) les billets du personnel

(4) Les suppléments spécifiques au trajet imposés s'appliqueront aux itinéraires suivants et seront indiqués comme une taxe distincte incluse dans tout tarif annoncé ou indiqué aux consommateurs pour ces itinéraires. Ci-dessous le supplément transatlantique, basé sur un aller-retour. La devise est le CAD sauf indication contraire.

Org:	Dst:	Montant:	FBC:
CA	Europe	30.00	Business
CA	Europe	14.00	Premium
CA	Europe	10.00	Économie
CA	Afrique	60.00	Business
CA	Afrique	28.00	Premium

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

CA	Afrique	20.00	Économie
CA	Inde	60.00	Business
CA	Inde	28.00	Premium
CA	Inde	20.00	Économie
CA	Moyen-Orient	42.00	Business
CA	Moyen-Orient	18.00	Premium
CA	Moyen-Orient	14.00	Économie
CA	Algérie/Maroc	30.00	Business
CA	Algérie/Maroc	14.00	Premium
CA	Algérie/Maroc	10.00	Économie
CA	Autres dest	60.00	Business
CA	Autres dest	28.00	Premium
CA	Autres dest	20.00	Économie

- (C) Un supplément de distribution est applicable, par direction, lorsque KLM participe en tant que Transporteur commercial, indépendamment du Transporteur émetteur du billet.
- (1) Le supplément n'est pas commissionnable.
 - (2) Le supplément n'est pas remboursable sur les tarifs non remboursables.
 - (3) Le supplément ne s'appliquera pas à :
 - (a) les bébés de moins de 2 ans (n'occupant pas de siège)
 - (b) les billets de groupe
 - (c) les réservations créées et émises par les canaux de vente directe de la compagnie aérienne (site web, centres d'appel, bureaux de billetterie à l'aéroport ou en ville)
 - (d) les réservations créées et émises en se connectant à la technologie NDC d'KLM
 - (e) les EMD, cependant le supplément s'appliquera lorsque l'EMD est utilisé pour acheter un billet
 - (f) les pays d'origine suivants sont exemptés pour des raisons réglementaires : Nouvelle-Zélande, Philippines, Chine, Hong Kong et Iran.
 - (g) les contingents émis avec une base tarifaire de contingent spécifiée dédiée sur les points de vente en France et aux Pays-Bas
 - (h) pour le marché français, l'île de la Réunion et les territoires français d'outre-mer, il y a deux exemptions pour des raisons légales qui sont les mineurs non accompagnés ainsi que les tarifs résidents de la Corse pour le point de vente France uniquement
 - (4) Le supplément spécifique à l'itinéraire suivant s'appliquera pour les itinéraires suivants et sera affiché comme une redevance distincte incluse dans tout tarif annoncé ou cité

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

aux consommateurs pour ces itinéraires. Ci-dessous le supplément transatlantique, basé sur un trajet aller simple.

DEUISE	
EUR	24
USD	26
GBP	20
CHF	23
CAD	36
IDR	422,228
INR	2,186
SGD	35
THB	949
TWD	833
XPF	2,864
JPY	4,085

- (D) Un supplément d'agrégateur NDC s'applique aux billets KLM, émis par les agents de voyages via les solutions NDC d'Amadeus et de Travelport. Ce supplément varie selon le marché et diffère selon l'agrégateur.

Vous pouvez voir ci-dessous les différents montants applicables par segment.

- (1) Supplément d'agrégateur Amadeus X NDC, montants basés en Euros et convertis en monnaie locale selon le taux de change :

Point de vente	Montant en Euro
France et Pays-Bas	1,74 EUR
Albanie, Andorre, Arménie, Autriche, Azerbaïdjan, Biélorussie, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Île Bouvet, Bulgarie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Îles Féroé, Finlande, Guyane française, Géorgie, Allemagne, Gibraltar, Groenland, Guadeloupe, Grèce, Croatie, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kazakhstan, Kirghizistan, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Martinique, Mayotte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pologne, Portugal, Réunion, Roumanie, Russie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie,	3,08 EUR

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Espagne, Svalbard, Suède, Suisse, Tadjikistan, Turquie, Turkménistan, Ukraine, Royaume-Uni, Ouzbékistan, Vatican	
Samoa américaines, Canada, Guam, Îles Marshall, Mexique, Îles Mariannes du Nord, Porto Rico, USA, Îles Vierges américaines	3,88 EUR
Reste du monde	5,46 EUR

(2) Supplément d'agrégateur Travelport NDC, montants basés en dollars américains et convertis en monnaie locale selon le taux de change :

Point de vente	Montant en USD
France et Pays-Bas	1,55 USD
Europe*, USA & Canada**	2,70 USD
Reste du monde	3,60 USD

*L'Europe est définie comme l'Autriche, la Belgique, la République tchèque, Chypre, le Danemark, l'Estonie, les Îles Féroé, la Finlande, l'Allemagne, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, Monaco, la Norvège, la Pologne, le Portugal (y compris les Açores et Madère), la Slovaquie, la Slovénie, l'Espagne (y compris les Îles Canaries), la Suède, la Suisse, le Royaume-Uni et la Cité du Vatican.

** USA & Canada est défini comme les États-Unis d'Amérique (y compris ses territoires d'outre-mer, ses collectivités, ses territoires sous tutelle et ses protectorats) et le Canada.

Règle 21 Transport des Passagers avec un Handicap^{4 5}

Cette règle s'applique aux vols opérés par KLM.

(A) Définitions -

- (1) Ambulatoire - une personne capable de se déplacer dans l'avion sans assistance.
- (2) Banque de sièges - sièges passagers qui sont immédiatement adjacents les uns aux autres et n'inclut pas les sièges passagers de l'autre côté de l'allée.
- (3) Zone tampon – pareil que banque de sièges – voir ci-dessus.
- (4) Autonome - une personne qui est indépendante, autosuffisante et capable de répondre à tous ses besoins physiques pendant le vol, et qui ne nécessite pas d'attention spéciale ou inhabituelle à bord au-delà de celle offerte au grand public, sauf que de l'aide pour l'embarquement et le débarquement peut être nécessaire.
- (5) Allergie sévère - personne susceptible de ressentir une détresse physique significative si elle est directement exposée à l'allergène.
- (6) Saphir - Service de Réservations Spéciales - Assistance adapté aux besoins spécifiques des Passager en situation de handicap.
- (7) Personne de soutien - personne valide de 18 ans ou plus, physiquement capable d'assister un Passager handicapé pour atteindre une issue en cas d'urgence, et qui répondra aux besoins personnels de ce Passager pendant le vol, si cela est requis.
- (8) Animal d'assistance - désigne un animal dont une personne en situation de handicap a besoin pour obtenir de l'aide et qui est certifié, par écrit, comme ayant été formé pour assister une personne en situation de handicap par un établissement professionnel d'animaux d'assistance. Il doit être correctement équipé d'un harnais conformément aux normes établies par un établissement professionnel d'animaux d'assistance.

*Les animaux de service sont définis comme des chiens seulement, quelle que soit la race.

⁴ Les modifications suivies applicables à destination/en provenance du Canada et annotées tout au long de la Règle 21 sont effectives à partir du 23 avril 2024 conformément à l'Ordonnance No. 2021-A-3 de l'OTC.

⁵ Les modifications suivies applicables à destination/en provenance des États-Unis et annotées tout au long de la Règle 21 sont effectives à partir du 23 avril 2024, conformément au Dossier OST-1997-2050.

(B) Acceptation des passagers en situation de handicap

- (1)
 - (a) KLM acceptera la détermination d'un Passager en situation de handicap quant à son autonomie, sauf si cela impose une contrainte excessive au Transporteur.
 - (b) KLM ne refusera pas de transporter un Passager en situation de handicap sauf si le transport de cette personne impose une contrainte excessive au Transporteur.
 - (c) Si KLM refuse de transporter un Passager en situation de handicap pour des raisons liées à son handicap, elle informera la personne des raisons de ce refus au moment du refus. De plus, dans les 10 jours suivant le refus, KLM fournira à la personne un avis écrit exposant les raisons du refus.
- (2) KLM acceptera tout Passager au transport dont dont l'état mental ou physique est tel qu'il/elle est incapable de prendre soin de lui/elle-même sans assistance, à condition :
 - (a) qu'il/elle soit accompagné(e) d'une personne de soutien qui sera responsable de s'occuper de lui/elle en route, et
 - (b) qu'avec les soins de cette personne de soutien, il/elle ne nécessitera pas une attention ou une assistance déraisonnable de la part des employés du Transporteur qui est généralement fournie par les employés du Transporteur.

(3) Personne de soutien

- (a) Une personne de soutien ne peut pas voyager avec un enfant de moins de 5 ans et un Passager nécessitant une personne de soutien.
- (b) Une personne de soutien doit voyager dans la même cabine et doit être assise à côté du Passager nécessitant cette personne de soutien.
- (c) La personne de soutien s'occupera des besoins personnels du Passager nécessitant cette personne de soutien pendant le vol, si cela est requis : assistance pour manger, boire, prendre des médicaments, utiliser les toilettes, se transférer de et vers un siège Passager, aider à l'orientation ou à la communication ou autre assistance personnelle.
- (d) La personne de soutien doit accompagner le Passager escorté en tout temps.
- (e) KLM peut exiger la présence d'une personne de soutien comme condition de transport si le Transporteur détermine qu'une telle assistance est essentielle pour la sécurité, notamment, mais sans s'y limiter, dans les circonstances suivantes :
 - (i) un Passager est incapable d'établir un moyen de communication avec le personnel d'KLM suffisant pour recevoir les consignes de sécurité en raison d'une déficience auditive et visuelle sévère, ou
 - (ii) un Passager est incapable d'aider physiquement à sa propre évacuation de l'avion en raison d'une déficience motrice sévère.

(f) Le Transporteur peut valider l'assistance nécessaire de la personne de soutien et si le Passager nécessite une assistance autre que celle habituellement fournie par les employés du Transporteur.

(g) Le tarif disponible au moment de la réservation s'appliquera à la personne de soutien.

(4) Autorisation médicale

(a) KLM n'exigera pas d'autorisation médicale pour une personne handicapée comme condition de voyage, sauf si la loi le permet.

KLM peut exiger un certificat médical lorsque, de bonne foi et à sa discrétion raisonnable, KLM détermine qu'il y a un doute raisonnable que le Passager puisse terminer le vol en toute sécurité sans nécessiter une assistance médicale extraordinaire.

De plus, KLM recommande d'obtenir un certificat médical si le Passager transporte des seringues pleines ou vides pour utilisation à bord. Cela facilitera le passage aux contrôles de sécurité de l'aéroport.

(b) Certains vols KLM peuvent être opérés par une autre compagnie aérienne en vertu d'un accord de partage de codes. Dans ce cas, les règles de la compagnie opératrice s'appliqueront. Les règles du Transporteur opérateur peuvent être différentes et, dans certains cas, plus restrictives que les règles d'KLM. Par conséquent, KLM peut ne pas être en mesure de confirmer l'assistance demandée. Le Passager doit contacter un agent Saphir pour savoir quelle compagnie sera le Transporteur opérateur.

(c) Exigence de masque chirurgical pour COVID-19 : un certificat médical sera requis si une personne demande une exemption de l'obligation de porter un masque facial - voir Règle 25 (Refus et limitation de transport) pour les détails sur l'obligation de porter un masque facial. Le certificat médical doit être fourni au service médical d'KLM au moins 48h avant le voyage. De plus, KLM exige que tous les clients qui ont présenté un certificat médical valide et ont obtenu la permission de voyager sur un vol opéré par KLM sans masque facial en raison d'une condition médicale, fournissent une preuve de test COVID négatif lors de l'enregistrement à l'aéroport et/ou avant l'embarquement. Ce test doit être effectué au plus tôt 72 heures avant l'heure de départ prévue du vol.

(5) Animaux d'assistance

KLM demandera à la personne nécessitant un animal d'assistance de fournir une preuve de certification de formation de l'animal et de son usage au moins 48 heures avant le départ. L'animal d'assistance doit se conformer à toutes les exigences sanitaires/hygiéniques des pays de départ, d'arrivée et de correspondance ; sa fonction doit être apparente par son étiquette ou son harnais et il doit rester en laisse en tout temps. L'animal d'assistance ne peut pas obstruer les allées à l'intérieur de l'avion et doit être bien éduqué en toutes circonstances.

Dans la mesure du possible, KLM attribuera un siège à la personne fournissant suffisamment d'espace pour elle et l'animal d'assistance. KLM permettra à l'animal d'assistance

d'accompagner la personne à bord de l'avion et de rester au sol près du siège de la personne. L'animal d'assistance ne sera pas autorisé à occuper un siège Passager et sera interdit d'occuper l'espace près des sorties de secours.

Dans la mesure permise ou requise par la loi, KLM se réserve le droit de refuser le transport à tout animal d'assistance lorsque cela est raisonnablement nécessaire, à la seule discrétion d'KLM, pour le confort ou la sécurité des passagers ou des membres de l'équipage ou pour la prévention des dommages à la propriété d'KLM ou de ses passagers ou employés.

Remarque : sur les vols de 8 heures ou plus, KLM peut demander aux passagers de démontrer qu'ils sont prêts à gérer les besoins hygiéniques de l'animal pendant le vol (principalement le besoin naturel de se soulager) et/ou si le client a pris des articles pour l'animal (par exemple, des couches, des médicaments) pour éviter tout problème de santé ou d'hygiène pendant le vol. Si ce n'est pas le cas, l'animal d'assistance ne sera pas autorisé à voyager en cabine.

(6) Chiens de soutien émotionnel

(a) KLM n'acceptera que les chiens comme animaux de soutien émotionnel (ASÉ) en cabine sur les vols directs opérés par KLM à destination et en provenance du Canada. Cette restriction est conforme à la réglementation CA CTA no. 105-at-c-a-2023.

(b) Le poids ne peut excéder 8 kg, y compris le Transporteur pour animaux. L'ASE doit tenir confortablement dans un Transporteur pour animaux approprié qui ne peut dépasser 46 x 28 x 24 cm et doit être conservé dans le Transporteur sous le siège devant le Passager (voir note *) pendant toute la durée du voyage. L'ASÉ doit pouvoir se tenir debout et se déplacer confortablement dans le Transporteur.

Note * Un Passager ne peut pas être assis dans une rangée de sortie de secours ou en première rangée car le Transporteur doit être placé sous le siège devant le Passager.

(c) Un Passager doit fournir, au moins 96 heures avant le voyage, une preuve d'un médecin ou d'un professionnel de la santé mentale qu'il est traité pour un handicap de santé mentale et qu'il a besoin d'un chien de soutien émotionnel (ASÉ) pour accommoder ce handicap; ainsi qu'un certificat vétérinaire identifiant le chien par son nom et sa race et la personne handicapée et confirmant les vaccinations et l'état de santé actuels du chien. Si le délai pour la certification vétérinaire n'est pas autrement prescrit dans la juridiction du pays, de la province, de l'état ou du territoire où la personne voyage, le certificat doit être daté dans les deux mois précédant la date de voyage initiale indiquée dans l'itinéraire.

Ils doivent démontrer que l'ASÉ répond à toutes les exigences de voyage, d'entrée ou de sortie du pays, de la province, de l'état ou du territoire vers lequel ou depuis lequel ils voyagent, ce qui inclut la fourniture de tous les documents requis, le cas échéant.

(d) Un Passager handicapé voyageant avec un chien de soutien émotionnel en conformité avec les conditions énoncées ne sera pas facturé pour le transport de l'ASÉ.

(e) Le voyage sera refusé si le chien de soutien émotionnel ne rentre pas entièrement et confortablement dans le Transporteur, s'il pose une menace pour la santé ou la sécurité des autres en manifestant un comportement agressif ou inapproprié, ou si le Passager le retire de son Transporteur pendant le voyage.

(7) Les passagers non autonomes doivent être assistés en tout temps.

(8) Pour des raisons de sécurité, KLM doit limiter le nombre de passagers non ambulatoires en fonction de leur autonomie et de la présence d'une personne de soutien. Les passagers doivent contacter le Transporteur pour plus de détails.

(C) Restrictions de sièges

(1) Si une personne identifie la nature de son handicap lors de la réservation avec KLM, le Transporteur accommodera, dans la mesure du possible, le Passager avec une affectation de siège qui convient à ses besoins, y compris en asseyant le Passager avec toute personne de soutien voyageant avec lui.

(2) Les passagers en situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique pour leur siège, et voyageant sur un vol avec un numéro KLM opéré par un autre Transporteur, doivent contacter soit les réservations d’KLM, soit le Transporteur opérant le vol, au moins 48 heures avant le départ.

Bien que le Transporteur fera des efforts raisonnables afin que les accompagnants du Passager en situation d’handicap soient assis ensemble ou à proximité, rien dans les présentes ne doit être interprété comme une obligation pour le Transporteur de le faire, à l’exception de toute personne de soutien requise par la situation d’handicap du Passager.

Les passagers en situation d’handicap ne seront pas autorisés à occuper des sièges dans les rangées de sortie de secours désignées, les rangées de sortie de secours au-dessus de l'aile ou là où l'escalier central pourrait devoir être utilisé comme sortie de secours ou le pont supérieur de tout avion à plusieurs ponts.

(D) Réservations/exigences d'enregistrement/avis préalable

(1) Les réservations doivent être faites au moins 48 heures avant le voyage, en informant le Transporteur de la nature du handicap et de l'assistance requise, afin que les arrangements nécessaires puissent être pris.

Les demandes de services spéciaux doivent être faites au moment de la réservation et le plus longtemps possible à l'avance.

Si un Passager demande un service spécial au moins 48 heures avant le départ, KLM fournira, dans la mesure du possible, le service. Si un Passager demande un service moins de 48 heures avant le départ, KLM fera tous les efforts raisonnables pour fournir le service, conformément aux réglementations applicables et en tenant particulièrement compte des délais et de la nature spécifique de l'assistance demandée.

Note 1 : si la demande de service est reçue moins de 96 heures avant l'heure de départ prévue et qu'KLM informe la personne que des informations ou des documents supplémentaires sont nécessaires pour évaluer la demande, les informations requises doivent être fournies plus de 48 heures avant l'heure de départ prévue.

Note 2 : KLM recommande que le Passager arrive à l'aéroport trois heures avant le départ du vol pour une assistance optimale et un pré-embarquement.

Note 3 : Si les passagers souhaitent réserver des vols en correspondance via l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, KLM recommande fortement de prévoir un temps de transit minimum de 1,5 heure entre les vols. Paris Aéroport est responsable du transit et ne peut garantir le service requis si les passagers ne se laissent pas au moins 1,5 heure pour le transit.

Note 4 : Les passagers en fauteuil roulant ou voyageant avec un animal d'assistance peuvent devoir récupérer leur carte d'embarquement aux comptoirs d'enregistrement d'KLM ou de KLM afin d'obtenir l'assistance nécessaire.

(2) Les demandes de services spéciaux en vertu de cette règle incluent, mais ne se limitent pas à:

- (a) la fourniture d'un fauteuil roulant à bord
- (b) la fourniture d'oxygène thérapeutique ou la nécessité d'utiliser un appareil respiratoire personnel
- (c) transport d'un animal d'assistance en cabine
- (d) transport d'un animal d'assistance sur un segment prévu pour durer 8 heures ou plus
- (e) hébergement d'un Passager avec des déficiences visuelles et auditives sévères
- (f) la fourniture d'emballages pour matières dangereuses pour les batteries ou autres dispositifs d'assistance nécessitant un tel emballage
- (g) hébergement pour un groupe de 10 passagers ou plus avec des handicaps voyageant en groupe

(E) Aides à la mobilité

(1) En plus de la franchise de bagages associée au billet du Passager, les articles suivants peuvent être transportés en soute comme bagages prioritaires sans frais supplémentaires:

(a) un bagage supplémentaire pesant jusqu'à 50 livres (23 kg) et dont les dimensions linéaires extérieures ne dépassent pas 62 pouces (158 cm) pour les équipements médicaux, et

(b) deux dispositifs de mobilité personnels (manuels ou électriques) ou deux fauteuils roulants; le type de dispositif ou de fauteuil roulant, ses dimensions, son poids, ainsi que le caractère pliable ou non doivent être spécifiés lors de la réservation.

(2) Bien qu'il n'y ait pas de limite de taille ou de poids, il est possible que certains aéroports ne disposent pas des moyens nécessaires pour embarquer ou débarquer les dispositifs d'assistance de l'aéronef. De plus, la taille de certains appareils exploités par les compagnies aériennes partenaires d'KLM peut ne pas permettre de charger des dispositifs lourds ou de grande taille.

(3) Si un démontage est nécessaire pour que l'aide à la mobilité puisse être embarqué, le Passager devra fournir des instructions de démontage. Le Transporteur fournira une assistance pour démonter et emballer l'objet constituant l'aide à la mobilité, puis pour le déballer et le remonter pour une remise rapide au Passager une fois arrivé à destination.

(4)

(a) Fauteuil roulant manuel

Lorsque les installations le permettent, le Passager conservera ce dispositif jusqu'à la porte d'embarquement où il sera enregistré et chargé en soute, sauf dans le cas d'un fauteuil roulant pliable dont les dimensions ne dépassent pas:

27 cm/11 pouces de longueur, 94 cm/37 pouces de hauteur, 90 cm/35 pouces de largeur, 65 cm/26 pouces de diamètre de roue, et 15 cm/6 pouces pour l'épaisseur cumulée des roues (l'une sur l'autre), le Passager pourra peut-être le conserver en cabine, où il sera placé dans une zone aussi proche que possible du siège de la personne.

Le Passager doit faire la demande lors de la réservation.

Remarque : les roues doivent être démontables et rangées dans une housse.

(b) Fauteuil roulant électrique

(i) Quel que soit le type de fauteuil roulant électrique, le Passager doit l'enregistrer comme bagage. La personne ne pourra pas le récupérer lors d'une longue escale ni à la sortie de l'avion. Le fauteuil roulant électrique sera retourné à la livraison des bagages.

Pour cette raison, KLM recommande que le Passager apporte également un fauteuil roulant manuel pour faciliter le voyage.

De plus, le Transporteur recommande vivement que le Passager handicapé fasse la demande de transport du fauteuil roulant électrique au moins 48 heures avant le vol. Si le Passager ne

prévient pas à l'avance, le transport peut être refusé si le type de batterie du fauteuil roulant ne permet pas un transport en toute sécurité.

(ii) Les 2 types de batteries suivants peuvent être transportés :

Batteries dites "inversibles" (également appelées "batteries à cellules sèches"); les batteries au lithium sont considérées comme inversibles.

Batteries dites "non inversibles" (également appelées "batteries à cellules humides").

(iii) Conditions de transport des batteries inversibles :

La batterie peut rester attachée au fauteuil roulant ou au dispositif de mobilité si elle est bien fixée

Les bornes n'ont pas besoin d'être déconnectées si elles sont déjà à l'intérieur d'un boîtier de cellules ou isolées (pour éviter tout court-circuit)

Le moteur est désengagé.

(iv) Conditions de transport des fauteuils roulants avec batteries non inversibles :

Parce que ces batteries peuvent compromettre la sécurité du vol, leur transport nécessite des précautions spéciales et peut être refusé à bord si les informations préliminaires ne sont pas fournies. KLM recommande de consulter leurs conditions de transport lors de la réservation.

(5) Les béquilles, déambulateurs et cannes peuvent être conservés par le Passager à condition qu'ils soient rangés conformément aux règlements de sécurité du Transporteur.

(F) Allergies sévères

(1) Sur les vols opérés par KLM, une zone tampon sera mise en place pour les passagers ayant des allergies sévères afin d'éviter le risque d'exposition.

(2) Les passagers assis dans la zone tampon seront informés avant le départ de ne pas consommer ou utiliser de produits contenant l'allergène spécifique, dans la mesure du possible, en équilibrant les droits des autres passagers, et sous réserve du paragraphe 5 ci-dessous.

(3) Pour demander une zone tampon, la personne souffrant d'une allergie sévère doit notifier le bureau de réservations spéciales KLM Saphir au moins 48 heures avant le départ du vol et obtenir une autorisation médicale préalable.

Dans les cas où la notification n'est pas fournie 48 heures avant le départ du vol, KLM fera tous les efforts raisonnables pour satisfaire la demande.

(4) Un Passager peut demander à embarquer avant les autres clients pour nettoyer son siège de tout allergène potentiel. Pour cela, le Passager est conseillé d'arriver à la porte d'embarquement

au moins 30 minutes avant l'heure d'enregistrement et d'embarquement. Sinon, le Transporteur peut demander que le Passager embarque après les autres clients.

(5) Responsabilité

KLM ne peut garantir des repas, des collations ou un environnement exempt d'allergènes mais fera de son mieux pour accommoder les clients souffrant d'allergies sévères, en fonction des considérations de sécurité. KLM ne peut être responsable de ce que les clients peuvent apporter à bord, avoir des poils de chien ou de chat sur leurs vêtements, ou de tout résidu pouvant rester sur ou entre les coussins de siège malgré ses politiques de nettoyage d'avion.

Les passagers souffrant d'allergies sévères sont responsables de prendre des précautions supplémentaires, telles que préparer leurs propres collations, utiliser du désinfectant pour les mains, apporter des lingettes humides pour nettoyer les zones environnantes, porter un auto-injecteur d'épinéphrine ou le médicament approprié et d'autres protections.

KLM recommande d'emporter tout médicament nécessaire dans les bagages à main.

KLM n'autorise pas les enfants souffrant d'allergies sévères à voyager en tant que mineurs non accompagnés.

(G) Embarquement prioritaire

Sur les vols opérés par KLM, les passagers en situation de handicap peuvent embarquer dans l'avion en priorité, sur demande, sauf s'ils arrivent dans la zone d'embarquement après la fin de l'embarquement prioritaire, ce qui empêcherait l'embarquement des autres passagers.

(H) Services à fournir aux personnes handicapées

Sur demande, KLM fournira les services suivants à une personne handicapée:

- (1) assistance à l'enregistrement au comptoir d'enregistrement
- (2) assistance pour se rendre à la zone d'embarquement
- (3) assistance pour l'embarquement et le débarquement
- (4) assistance pour ranger et récupérer les bagages à main et récupérer les bagages enregistrés
- (5) assistance pour se rendre aux toilettes de l'avion et en revenir
- (6) assistance pour se rendre à la zone publique générale ou, dans certains cas, à un représentant d'un autre Transporteur
- (7) transfert entre l'aide à la mobilité personnelle de la personne et une aide à la mobilité fournie par KLM
- (8) transfert entre une aide à la mobilité et le siège du Passager

(9) assistance limitée avec les repas

(10) en quête périodique pendant un vol des besoins d'un Passager

(11) directives individuelles des passagers en situation d'handicap et de tout accompagnant sur les procédures d'urgence et la configuration de la cabine

(I) Communication et confirmation des informations

KLM fera des efforts raisonnables pour s'assurer que les annonces aux passagers concernant les arrêts, les retards, les changements d'horaire, les correspondances, les services à bord et la récupération des bagages sont communiquées à toute personne handicapée d'une manière suffisante pour que la personne comprenne la communication.

(J) Enquête périodique

Lorsque les passagers en fauteuils roulants qui ne sont pas mobiles de manière indépendante attendent d'embarquer dans un avion, KLM enquêtera périodiquement sur leurs besoins et répondra à ces besoins lorsque les services requis sont habituellement fournis par KLM.

(K) Refus de transport

(1) KLM n'est pas responsable de son refus de transporter un Passager ou de son retrait de tout Passager conformément aux paragraphes précédents de cette règle ou à la règle 25 – Refus et limitation de transport. Cependant, le Transporteur procédera, à la demande du Passager, à un remboursement conformément à la règle 90 (Remboursements), sous réserve des règles tarifaires applicables.

(2) Au moment du refus, KLM informera le Passager des raisons du refus et, au plus tard 10 jours après le jour du refus, fournira au Passager un avis écrit exposant les raisons du refus, y compris:

(i) la preuve de la contrainte excessive, telle qu'un rapport médical, un avis d'expert ou un rapport d'ingénierie démontrant que le risque est suffisamment important pour qu'il soit déraisonnable de renoncer ou de modifier une exigence;

(ii) toute règle, politique, procédure ou réglementation pertinente; et,

(iii) la durée du refus et les conditions, le cas échéant, sous lesquelles le Transporteur accepterait la personne pour le transport.

Règle 24 : Transport d'enfants non accompagnés

Enfants non accompagnés sur le même vol par un parent, tuteur légal ou un Passager responsable âgé de 18 ans ou plus seront acceptés pour le transport dans les conditions suivantes :

(A) Les enfants qui n'ont pas atteint leur cinquième anniversaire à la date du début du voyage ne seront acceptés en aucune circonstance.

(B) Les enfants âgés de 5 à 14 ans ne seront acceptés qu'en conformité avec les dispositions énoncées au paragraphe (D) ci-dessous concernant le service des Mineurs Non Accompagnés.

Remarque : Les enfants âgés de 5 à 14 ans voyageant sur le même vol que le parent, tuteur légal ou un Passager responsable âgé de 18 ans ou plus mais pas dans le même compartiment sont considérés comme des mineurs non accompagnés.

(C) Jeunes Passagers âgés de 15 à 17 ans

Sur les vols internationaux opérés par KLM, les jeunes passagers âgés de 15 à 17 ans voyageant seuls peuvent être accompagnés sur demande. Ils bénéficieront également du service des Mineurs Non Accompagnés décrit au paragraphe (D) ci-dessous.

(D) Service des Mineurs Non Accompagnés

Le service des Mineurs Non Accompagnés est obligatoire pour les mineurs qui répondent aux exigences d'acceptation ci-dessus et qui n'ont pas atteint leur quinzième anniversaire à la date du début du voyage ;

- (1) Les mineurs âgés de 5 à 14 ans seront acceptés pour voyager entre des points aux États-Unis/Canada et des points dans les Zones 2/3 sur des vols opérés par KLM. Exceptions : Les correspondances interlignes seront acceptées entre KLM et les compagnies partenaires d'KLM à condition que la compagnie de correspondance accepte le mineur non accompagné et que le parent/tuteur ait pris des dispositions directement avec cette compagnie pour le transport non accompagné du mineur.

Les Mineurs Non Accompagnés ne sont pas acceptés sur les segments de train.

- (2) Un parent/tuteur ou un adulte responsable doit remplir et signer le formulaire de demande de transport de KLM. Tout au long de leur voyage, les mineurs doivent porter l'identification de Mineur Non Accompagné fournie au moment de l'enregistrement.

- (3) (a) Pour les enfants qui répondent aux exigences pour voyager non accompagnés, le service Mineurs Non Accompagnés est inclus dans le prix du billet.

Remarque : Lorsqu'un enfant voyage en tant que Mineur Non Accompagné sur le vol aller et est accompagné par un adulte sur le vol retour (ou vice versa), une combinaison de demi-tarif enfant plus demi-tarif Mineurs Non Accompagnés s'applique et deux billets séparés doivent être émis. Tout composant tarifaire comprenant un voyage partiellement accompagné et partiellement non accompagné sera considéré comme non accompagné.

- (b) Pour les Mineurs Non Accompagnés âgés de 15 à 17 ans, le service est facultatif et des frais s'appliquent. Ces frais varient en fonction de la distance :
- (i) entre EUR 50-80 (USD 55-90/CAD 75-120 soumis aux fluctuations de change) pour les vols directs sans escale par trajet aller simple, ou
 - (ii) entre EUR 75-100 (USD 85-110/CAD 110-145 soumis aux fluctuations de change) pour les vols avec correspondance par trajet aller simple pour un vol avec une ou plusieurs correspondances.
- (4) Les enfants mineurs doivent être accompagnés à l'aéroport au moment du départ par un adulte responsable qui restera avec le mineur jusqu'à son embarquement. La documentation appropriée doit être saisie dans le dossier de réservation du mineur en tant que Demande de Service Spécial (SSR), incluant l'adresse et le numéro de téléphone de l'adulte accompagnant.
- (5) Les mineurs doivent être accueillis à l'aéroport de destination par un autre adulte responsable. La documentation appropriée doit être saisie dans le dossier de réservation du mineur en tant que Demande de Service Spécial incluant l'adresse et le numéro de téléphone de l'adulte qui reçoit.
- (6) Le parent ou l'adulte responsable doit fournir à KLM le nom et le numéro de téléphone d'une personne qui sera disponible pendant que le mineur est sous la garde de KLM en cas d'urgence.
- (7) KLM se réserve le droit de refuser le transport aux mineurs de moins de 17 ans si :
- (a) le vol pour lequel le mineur détient une réservation confirmée peut se terminer avant ou contourner l'aéroport indiqué sur le billet du mineur en raison de conditions météorologiques ou entraîner des retards, des correspondances manquées ou d'autres annulations de vol ;
 - (b) le mineur ne semble pas répondre aux exigences d'âge et aucune preuve d'âge n'est disponible ;
 - (c) le parent/tuteur ou l'adulte responsable ne se présente pas à l'enregistrement deux heures avant le départ.
- (8) KLM n'autorise pas les enfants ayant de graves allergies à voyager en tant que Mineurs Non Accompagnés.
- (9) Pour les correspondances, le temps de transfert est le temps de connexion minimum + 45 minutes.
- (10) Les passagers voyageant avec leur enfant mais n'ayant pas le même nom doivent apporter le livret de famille ou l'acte de naissance pour prouver la filiation.
- (11) Lorsqu'un voyage combine par exemple un vol intérieur français avec un vol international, les règles Mineurs Non Accompagnés les plus restrictives s'appliquent.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (12) Un transfert avec une nuitée n'est pas autorisé.
- (13) Les escales ne sont pas autorisées.
- (14) Un transfert entre deux aéroports différents n'est pas autorisé, sauf pour CDG et ORY (le temps de connexion minimum est de 240 minutes).

Règle 25 : Refus et Limitation de Transport

Un refus de transporter un Passager ne survient que dans les situations où le Transporteur exploite un vol sur lequel le Passager avait une réservation confirmée mais que ce Passager spécifique n'est pas autorisé à poursuivre son voyage sur ce vol pour les raisons spécifiées dans les paragraphes ci-dessous. Le refus de transporter peut survenir au début de tout voyage ou pendant que le Passager est en route vers sa destination.

(A) Droit de refuser le transport

(1) KLM refusera de transporter, ou retirera tout Passager à tout moment, pour l'une des raisons suivantes :

(a) Demandes et règlements gouvernementaux et force majeure :

chaque fois que cette action est nécessaire pour se conformer à tout règlement gouvernemental, ou à la demande d'un fonctionnaire du gouvernement, ou pour se conformer à toute demande gouvernementale de transport d'urgence en relation avec la défense nationale, ou chaque fois que cette action est nécessaire ou conseillée en raison de conditions météorologiques ou d'autres conditions hors de son contrôle (y compris mais sans limitation : actes de dieu, pandémies, grèves, troubles civils, embargos, guerres, hostilités ou perturbations, et autres similaires de force majeure) réelles, menacées ou rapportées.

(b) Fouille du Passager et de ses biens :

Lorsque le Passager refuse de permettre une fouille de sa personne ou de ses biens pour des explosifs ou pour des matériaux cachés, interdits, mortels ou dangereux ou d'autres articles interdits.

(c) Preuve d'identité ou fausse identité :

Lorsque le Passager refuse sur demande de produire une pièce d'identité émise par le gouvernement et de montrer son visage entier ou lorsque le nom sur la pièce d'identité ne correspond pas au nom sur le billet.

(i) le Transporteur est obligé de vérifier chaque Passager en le regardant, et en particulier le visage entier du Passager, pour déterminer s'il semble avoir 18 ans ou plus.

(ii) Le Transporteur est également obligé de vérifier chaque Passager qui semble avoir 18 ans ou plus en comparant le Passager, et en particulier le visage entier du Passager, avec une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement montrant le nom, la date de naissance et le sexe du Passager.

(d) Validation du paiement échouée :

Lorsque le Passager ne fournit pas d'informations supplémentaires et/ou est incapable d'assurer la présence du titulaire de la carte à l'aéroport, ou si le Passager est incapable de présenter un

autre moyen de paiement pour son billet comme demandé par le Transporteur conformément à la règle tarifaire 65 - Billets, ou chaque fois que le Transporteur est incapable de confirmer de manière fiable que le Passager détient un billet valide.

(e) Exigences d'immigration, administratives ou autres :

Lorsque le Passager doit voyager à travers une frontière internationale, si :

(i) les documents de voyage de ce Passager ne sont pas en règle ;

(ii) pour toute raison, l'embarquement de ce Passager, le transit ou l'entrée dans un pays d'où, par lequel ou vers lequel ce Passager souhaite être transporté serait illégal ;

(iii) le Passager ne se conforme pas aux exigences de la Règle 45 – Formalités administratives ;

(iv) ce Passager ne respecte pas ou refuse de se conformer aux règles et règlements du Transporteur, y compris les limites de temps pour l'enregistrement ou l'embarquement.

(f) KLM peut refuser le transport à un Passager lorsqu'il y a une divergence entre le nom sur le passeport et le nom dans la réservation ou sur le billet ; il est de la responsabilité du Passager de s'assurer que le nom utilisé au moment de la réservation correspond à celui sur les documents de voyage.

(g) Non-respect des Règles ou du Contrat de Transport d'KLM :

Lorsqu'un Passager ne respecte pas ou refuse de se conformer à l'une des règles ou règlements d'KLM, ou à une disposition du Contrat de Transport.

(2) Refus d'entrée :

Si un Passager se voit refuser l'entrée sur un territoire, le Passager doit payer toutes les charges ou amendes résultantes imposées au Transporteur par les autorités locales, ainsi que le prix du transport si le Transporteur, en raison d'un ordre gouvernemental, est tenu de ramener le Passager à son lieu de départ ou ailleurs. Le prix payé pour le transport vers la destination pour laquelle l'entrée sur le territoire a été refusée ne sera pas remboursé par le Transporteur.

(3) Responsabilité du Passager pour les amendes, détentions, frais, etc. :

Si le Transporteur doit payer ou déposer une amende ou une pénalité ou encourir des frais de toute nature en raison de la non-conformité, qu'elle soit volontaire ou involontaire, d'un Passager avec la loi en vigueur dans les États concernés, ou en raison du défaut de présenter les documents requis, ou la présentation de documents invalides, le Passager doit, à la demande du Transporteur, rembourser les montants payés ou consignés et les dépenses engagées. À cette fin, le Transporteur peut utiliser tout montant payé pour un transport non effectué ou tout montant appartenant au Passager qui est détenu par le Transporteur.

(B) Condition du Passager :

Sous réserve des exceptions mentionnées ci-dessous, le Transporteur refusera de transporter un Passager dans les circonstances suivantes :

(1) lorsque l'état mental ou physique du Passager est tel qu'il ou elle est incapable de prendre soin de lui-même ou d'elle-même sans assistance ou traitement médical pendant le voyage, sauf si :

(a) le Passager est accompagné d'une personne de soutien, munie d'un billet, qui sera responsable de lui fournir les soins nécessaires pendant le trajet; et

(b) avec les soins de cette personne accompagnante, le Passager ne nécessitera pas une attention ou une assistance déraisonnable de la part du personnel du Transporteur

(c) le Passager se conforme aux exigences de la Règle 21 – Transport des Passagers avec un Handicap, le cas échéant.

Note : Le Transporteur reconnaîtra l'évaluation faite par un Passager en situation de handicap concernant sa propre autonomie (voir Règle 21 – Transport des Passagers avec un Handicap).

(2) KLM peut refuser de transporter un Passager si cela est jugé raisonnablement nécessaire, à sa seule discrétion, pour assurer le confort ou la sécurité du Passager lui-même, des autres Passagers, ou des employés de KLM, ou pour prévenir tout dommage aux biens de KLM, de ses Passagers, ou de ses employés.

(3) Lorsque le Passager a une maladie contagieuse évidente.

(4) Lorsque la tenue vestimentaire, l'hygiène, ou l'odeur d'un Passager présente un risque déraisonnable de choquer ou de déranger les autres Passagers.

(5) Lorsque le Passager n'obtient pas une autorisation médicale conformément à ce tarif, y compris avec cette Règle, la Règle 21 – Transport des Passagers avec un Handicap, la Règle 300 - Service d'Oxygène Prévu et Dispositifs Respiratoires Personnels, ou la Règle 500 - Passagers sur Civières.

(6) Lorsque le Passager ne respecte pas les exigences relatives à la santé et à la sécurité qui peuvent être raisonnablement imposées par le Transporteur ou un gouvernement, telles que les exigences relatives aux contrôles de température, au port de masques chirurgicaux, à l'obtention d'un test COVID-19 négatif, et au respect des mesures qui favorisent la distanciation sociale.

Note : conformément à l'Arrêté Intérimaire de Transports Canada concernant certaines exigences pour l'aviation civile en raison de la COVID-19 (l' « Arrêté »), KLM exige que tous les voyageurs portent un masque chirurgical avant l'embarquement, en tout temps pendant le vol et jusqu'à ce qu'ils quittent l'avion, avec des exceptions limitées indiquées dans l'Arrêté. KLM exige que toute personne exemptée de cette exigence pour des raisons médicales fournisse un

test COVID négatif (voir Règle 21 – Transport des Passagers avec un Handicap pour les détails). De plus, l'Arrêté exige que toute personne de 5 ans ou plus fournisse la preuve qu'elle a reçu un résultat négatif à un test moléculaire COVID-19 avant l'embarquement.

(C) Grossesse

(1) Une future mère peut voyager sur les vols du Transporteur jusqu'à la 36e semaine de sa grossesse sans certificat médical à condition que la grossesse soit sans complication. Il est recommandé que les femmes qui sont dans ou au-delà de la 36e semaine de grossesse s'abstiennent de prendre l'avion. Le Transporteur déconseille également de prendre l'avion pendant la première semaine suivant l'accouchement. Si la future mère attend plus d'un enfant, KLM recommande de consulter d'abord son médecin.

(2) Une femme qui est dans ou au-delà de la 36e semaine de grossesse ou dont la grossesse n'est pas sans complication doit déclarer sa condition au moment de la réservation et fournir un certificat médical daté de moins de 72 heures avant l'heure de départ prévue. Ce certificat doit indiquer que le médecin a examiné la patiente et l'a jugée physiquement apte à voyager par avion et indiquer la date estimée de l'accouchement. Le défaut de fournir ce certificat peut entraîner le refus du Passager par le Transporteur.

(D) Comportement du Passager - Refus de Transport Comportement Interdit & Sanctions

(1) Comportement interdit :

Sans limiter la portée générale de ce qui précède, ce qui suit constitue un comportement interdit où il peut être nécessaire, à la discrétion raisonnable du Transporteur, de prendre des mesures pour assurer le confort physique ou la sécurité de la personne, des autres Passagers (présents et futurs) et/ou des Employés du Transporteur, la sécurité de l'avion, le déroulement sans entrave des fonctions des membres de l'équipage à bord de l'avion, ou les opérations de vol sûres et adéquates :

(a) la personne, de l'avis raisonnable d'un employé responsable du Transporteur, est sous l'influence de boissons alcoolisées ou de drogues (sauf un patient médical sous soins appropriés)

(b) la personne a une conduite ou un comportement connu pour être abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou désordonné. De l'avis raisonnable d'un employé responsable du Transporteur, il est possible que ce Passager provoque une perturbation ou nuise gravement au confort ou à la sécurité des autres Passagers ou des Employés du Transporteur, interfère avec un membre de l'équipage dans l'exercice de ses fonctions à bord de l'avion, ou compromette la sécurité et le bon déroulement des opérations de vol.

- (c) le comportement de la personne présente un risque ou un danger inhabituel pour elle-même, l'équipage, les autres personnes (y compris, dans le cas des Passagères enceintes, les enfants à naître) ou pour les biens du Transporteur ou des autres Passagers;
- (d) la personne ne respecte pas les instructions du Transporteur et de ses Employés, y compris les instructions de cesser un comportement interdit
- e) la personne est incapable de/ne veut pas s'asseoir dans le siège avec la ceinture de sécurité bouclée
- (f) la personne fume ou tente de fumer, consomme, mâche ou recrache du tabac, du cannabis ou des produits dérivés du cannabis, ou utilise ou tente d'utiliser une cigarette électronique (pratique du "vapotage") à bord de l'avion;
- (g) la personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone portable, un ordinateur portable ou un appareil électronique à bord de l'avion après avoir été informée de cesser cette utilisation par un membre de l'équipage
- (h) à bord de l'avion, la personne filme, photographie ou enregistre l'image par tout autre moyen électronique d'autres passagers et/ou membres de l'équipage sans le consentement exprès de la ou des personnes filmées, photographiées ou enregistrées, ou continue de filmer, photographier ou enregistrer l'image d'autres passagers et/ou membres de l'équipage après avoir été informée de cesser ce comportement par un membre de l'équipage
- (i) la personne est pieds nus ou porte une tenue inappropriée;
- (j) la personne porte sur elle des armes mortelles ou dangereuses, qu'elles soient dissimulées ou non;
- (k) la personne est menottée et placée sous la garde des forces de l'ordre.
- (l) la personne a résisté ou peut raisonnablement être crue capable de résister aux escortes

(2) Sanctions:

Lorsque, dans l'exercice de son jugement raisonnable, le Transporteur décide que le Passager a adopté un comportement interdit décrit ci-dessus, le Transporteur peut imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

(a) Retrait du Passager à n'importe quel point

(b) Probation :

Le Transporteur peut exiger que le Passager respecte certaines conditions de probation, telles que l'interdiction d'adopter un comportement interdit, pour que le Transporteur accepte de le transporter. Ces conditions de probation peuvent être imposées pour une durée que le Transporteur juge raisonnablement nécessaire, afin d'assurer la conformité continue du Passager et de prévenir la récurrence d'un comportement interdit; et,

(c) Refus de transporter le Passager :

La durée de ces refus de transport peut aller d'une seule fois à une interdiction indéfinie allant jusqu'à une interdiction à vie. La durée de la période de refus sera à la discrétion raisonnable du Transporteur et sera proportionnelle à la nature du comportement interdit jusqu'à ce que le Transporteur soit convaincu que le Passager ne constitue plus une menace pour la sécurité des autres Passagers, de l'équipage ou de l'avion, ou pour le confort des autres Passagers ou de l'équipage ; la performance sans entrave des membres de l'équipage dans l'exercice de leurs fonctions à bord de l'avion ; et pour assurer des opérations de vol sécuritaires.

Le comportement suivant entraînera automatiquement une interdiction indéfinie, voire une interdiction à vie :

- (i) La personne continue d'interférer avec la performance des devoirs d'un membre d'équipage malgré les avertissements verbaux de l'équipage d'arrêter ce comportement;
- (ii) La personne blesse ou profère des menaces crédibles de blesser un membre d'équipage ou un autre Passager ;
- (iii) La personne a un comportement qui nécessite un atterrissage non prévu et/ou l'utilisation de contraintes telles que des attaches ou des menottes ;
- (iv) La personne répète un comportement interdit après avoir reçu un avis de probation tel que mentionné en (b) ci-dessus.

Ces recours sont sans préjudice des autres droits et recours du Transporteur, notamment pour obtenir réparation de tout dommage résultant d'un comportement interdit ou tel que prévu autrement dans le tarif du Transporteur, y compris le dépôt de plaintes pénales ou statutaires.

Afin d'appliquer toute interdiction, le Transporteur sera tenu de communiquer sa décision d'interdire un Passager (et/ou toute décision de lever une interdiction existante), y compris les informations personnelles dudit Passager interdit, à toute autre compagnie aérienne avec laquelle le Transporteur a un accord de partage de codes.

(3) Recours du Passager/Limitation de Responsabilité :

Les Passagers ne doivent pas adopter de comportement qui autoriserait KLM à refuser le transport en vertu de cette Règle.

Le seul recours de tout Passager à qui le transport est refusé ou qui est retiré pour toute raison spécifiée dans cette Règle sera le recouvrement de la valeur de remboursement de la portion inutilisée de son billet, le cas échéant, et sous réserve de la règle tarifaire applicable, comme prévu dans le paragraphe Remboursements Volontaires de la Règle 90 – Remboursements.

(E) Dispositions relatives aux services auxiliaires

(1) Si le Transporteur, dans le cadre d'un contrat de transport et sous réserve de la législation applicable, accepte de prendre des mesures, par l'intermédiaire de tiers, pour la fourniture de services auxiliaires autres que le transport aérien ou si le Transporteur émet un billet ou un bon pour le transport ou d'autres services (autres que le transport aérien), tels que, par exemple, des réservations d'hôtel ou des locations de voitures, dans ce cas, le Transporteur agira

uniquement en tant qu'agent et ne sera pas responsable envers les Passagers sauf en cas de négligence avérée de sa part.

Les conditions de transport ou de vente qui régissent les activités desdits tiers seront applicables.

(2) Si le Transporteur fournit des services de transport terrestre (autobus, train, etc.), différents systèmes de responsabilité peuvent s'appliquer audit transport terrestre.

Les conditions de transport et les systèmes de responsabilité sont disponibles, sur demande, auprès du Transporteur ou du Transporteur qui fournit le transport terrestre, selon le cas.

(3) Si le Transporteur propose un service de transport ferroviaire ou par bus à un Passager, le Transporteur agit uniquement en tant qu'agent, même si ce transport est identifié sous le code de désignation de la compagnie aérienne.

Le Transporteur n'est pas responsable des dommages causés aux Passagers et à leurs bagages pendant le transport par bus ou par train.

(4) Le Transporteur fera des efforts raisonnables pour répondre aux exigences des Passagers concernant les services fournis à bord de l'avion, en particulier les boissons, les repas spéciaux, les films, etc.

Cependant, le Transporteur ne peut être tenu responsable si des impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité et à la sûreté ne permettent pas de fournir des services appropriés, même si ces services sont confirmés au moment de la réservation.

(F) Inspections Douanières

(1) Les Passagers peuvent être appelés à être présents lors de l'inspection de leurs bagages (retardés, enregistrés ou non enregistrés) à la demande des douaniers ou de toute autre autorité gouvernementale.

Le Transporteur ne peut être tenu responsable des dommages ou pertes subis par les Passagers à la suite de telles inspections, en particulier si ces derniers refusent d'être présents lors de l'inspection de leurs bagages.

(2) Les Passagers doivent indemniser le Transporteur si une action, une omission ou une négligence de leur part cause des dommages au Transporteur en raison, notamment, de leur non-respect des dispositions du présent paragraphe ou de l'autorisation donnée au Transporteur d'inspecter leurs bagages.

Cette disposition a été ajoutée en raison des éventuelles pénalités que le Transporteur peut avoir à payer lors d'une inspection douanière, si les bagages du Passager contiennent des marchandises dont le transport est interdit et que le Passager n'est pas présent.

Règle 26 : Services annexes

(A) Si le Transporteur, dans le cadre du contrat de transport et sous réserve de la législation applicable, accepte de fournir des services annexes autres que le transport aérien, ou si le Transporteur émet un billet ou un bon pour un transport ou d'autres services, tels que, par exemple, des réservations d'hôtel ou la location de voiture, le Transporteur le fera uniquement en tant qu'agent pour un tiers (sauf accord explicite contraire) et ne sera pas la contrepartie du Passager pour ces services. Les conditions de transport ou de vente qui régissent les activités desdits tiers seront applicables.

B) Si une partie fournit des services de transport terrestre (autobus, train, etc.), différents régimes de responsabilité peuvent s'appliquer à ce transport terrestre. Les conditions de transport et les régimes de responsabilité sont disponibles, sur demande, auprès de la partie qui fournit le transport terrestre.

(C) Si le Transporteur propose un service de transport de passagers par train ou bus, le Transporteur agit uniquement en tant qu'agent, même si ce transport est identifié sous le code désignateur de la compagnie aérienne. Le Transporteur n'est pas responsable des dommages aux passagers et à leurs bagages pendant le transport par bus ou par rail.

(D) Le Transporteur doit déployer des efforts raisonnables pour répondre aux exigences des passagers concernant les services fournis à bord de l'avion, en particulier les boissons, les repas spéciaux, les films, etc. Cependant, le Transporteur ne peut être tenu responsable si des impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité et à la sûreté ne permettent pas de fournir des services appropriés, même si ces services ont été confirmés lors de la réservation.

Règle 35 : Dépenses des passagers en cours de route

(A) Services à bord

Certains produits et services gratuits sont offerts en fonction de la classe de service ou de la marque tarifaire achetée, tels que l'enregistrement séparé, le divertissement à bord, l'utilisation des casques/lecteurs, le matériel de lecture, les repas, les boissons (certaines alcoolisées), etc. Ces produits et services sont des commodités et leur disponibilité n'est pas garantie. Aucune compensation ne sera offerte pour leur indisponibilité, y compris pour l'indisponibilité du divertissement à bord et du choix de repas.

(B) Services au sol en cours de voyage (non applicable au Canada)

(1) À la demande du Passager, les représentants du Transporteur feront une demande en leur nom pour des réservations d'hôtel, mais la disponibilité de celles-ci n'est pas garantie. Toutes les dépenses engagées par le Transporteur ou ses représentants pour organiser, ou tenter d'organiser, des réservations seront à la charge des passagers, sauf indication contraire dans ce tarif.

(2) Sauf indication contraire ci-dessous, les frais d'hôtel ne sont pas inclus dans les tarifs des passagers et, dans le cas d'arrêts de nuit programmés ou autres arrêts sur les services continus, le coût de l'hébergement à l'hôtel peut être pris en charge par le Transporteur.

(C) Arrangements pris par le Transporteur (non applicable au Canada)

Lorsqu'il prend des dispositions pour un hébergement à l'hôtel ou autre logement et pension pour les passagers, ou pour d'autres services demandés par les passagers, que le coût de ces dispositions soit ou non à la charge du Transporteur, le Transporteur agit uniquement en tant qu'agent pour le Passager et le Transporteur n'est pas responsable des pertes, dommages ou dépenses encourus par le Passager à la suite de, ou en relation avec, l'utilisation par le Passager de cet hébergement ou autre service, ou du refus de l'utilisation de ceux-ci au Passager par toute autre personne, société ou agence.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Règle 40 : Taxes, frais et charges

(A) Toute taxe, tout frais ou toute autre charge imposée par le gouvernement national ou étranger, l'autorité aéroportuaire ou un tiers et collectable auprès d'un Passager sera en sus des tarifs applicables, des frais accessoires et des surtaxes.

(B) Les conditions dans lesquelles les taxes, frais et autres charges sont imposées, collectées ou remboursées sont établies par le gouvernement national ou étranger, l'autorité aéroportuaire ou un tiers et doivent être respectées. Par conséquent, le remboursement des taxes, frais et autres charges non utilisées sera effectué uniquement si cela est permis par le gouvernement national ou étranger, l'autorité aéroportuaire ou le tiers.

Règle 45 : Formalités administratives

(A) Dispositions générales

(1) Les passagers sont entièrement responsables de se procurer tous les documents spécifiques, visas et permis requis pour leur voyage. Cette responsabilité s'étend également, le cas échéant, à leurs enfants mineurs, aux passagers dont ils ont la charge, et aux animaux de compagnie voyageant avec eux. Les passagers doivent également se conformer aux règlements applicables par les États (départ, arrivée et transit), ainsi qu'aux instructions du Transporteur.

(2) Le Transporteur ne sera pas responsable de l'aide ou des informations fournies par un agent ou un employé du Transporteur à un Passager concernant l'obtention des documents nécessaires ou le respect de ces lois, règlements, ordres, exigences ou instructions, que ce soit oralement, par écrit ou autrement.

(3) Le Transporteur ne peut être tenu responsable des conséquences subies par les passagers en cas de non-respect des obligations mentionnées au paragraphe (1) ci-dessus.

(B) Documents de voyage

(1) Le Passager doit présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit ainsi que les documents sanitaires et autres documents requis par les lois, règlements, ordres, exigences ou demandes dans les États de départ, d'arrivée et de transit. Les passagers sont en outre tenus de remettre au Transporteur et/ou de permettre au Transporteur de faire une copie de ces documents, si nécessaire, ou d'enregistrer les informations qu'ils contiennent.

(2) Le Transporteur refusera le transport à tout Passager qui n'a pas respecté les lois, règlements, ordres, exigences ou demandes applicables ou dont les documents ne sont pas complets ou si le Transporteur a des doutes quant à la validité des documents présentés.

(3) Le Transporteur n'est pas responsable envers le Passager des pertes ou dépenses dues au non-respect par le Passager des règlements applicables.

(C) Inspection douanière

(1) Les passagers peuvent être appelés à être présents lors de l'inspection de leurs bagages (retardés, enregistrés ou non enregistrés) à la demande des agents des douanes ou de toute autre autorité gouvernementale. Le Transporteur ne saurait être tenu responsable des dommages ou pertes subis par les passagers à la suite de ces inspections, notamment si ces derniers refusent d'être présents lors de l'inspection de leurs bagages.

(2) Les passagers doivent indemniser le Transporteur si une action, une omission ou une négligence de leur part cause des dommages au Transporteur dus, notamment, à leur non-respect des dispositions du présent paragraphe (C) ou à l'autorisation donnée au Transporteur d'inspecter leurs bagages. Cette disposition a été ajoutée en raison des éventuelles pénalités que le Transporteur pourrait devoir payer lors d'une inspection douanière, si les bagages du

Passager contiennent des marchandises dont le transport est interdit et que le Passager n'est pas présent.

(D) Réglementation gouvernementale

Le Transporteur ne peut être tenu responsable s'il refuse de transporter un Passager, après avoir déterminé de bonne foi que ce refus est requis par la loi applicable, une réglementation gouvernementale, une demande, un ordre ou une exigence.

(E) Refus d'entrée

Si un Passager se voit refuser l'entrée sur un territoire, le Passager doit payer toutes les charges ou amendes en résultant imposées au Transporteur par les autorités locales, ainsi que le prix du transport si le Transporteur, en raison d'un ordre gouvernemental, est tenu de renvoyer le Passager à son lieu de départ ou ailleurs. Le prix payé pour le transport vers la destination pour laquelle l'entrée sur le territoire a été refusée ne sera pas remboursé par le Transporteur.

(F) Responsabilité du Passager pour amendes, frais de détention, etc.

Si le Transporteur doit payer ou déposer une amende ou une pénalité ou engager des dépenses de toute nature en raison du non-respect, volontaire ou involontaire, par un Passager de la loi en vigueur dans les États concernés, ou en raison de la non-présentation des documents requis ou de la présentation de documents invalides, le Passager doit, à la demande du Transporteur, rembourser les montants ainsi payés ou consignés et les débours engagés. À cette fin, le Transporteur peut utiliser tout montant payé pour un transport non effectué ou tout montant appartenant au Passager détenu par le Transporteur.

(G) Contrôles de sécurité

(1) Les passagers sont tenus de se soumettre aux contrôles de sécurité (et de sûreté) requis par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires, ainsi qu'à la demande du Transporteur.

(2) Le Transporteur ne saurait être tenu responsable de refuser de transporter un Passager, si ce refus est basé sur la conviction profonde que ce refus est justifié par la loi, les règlements gouvernementaux et/ou les exigences applicables.

Règle 55 : Responsabilité des transporteurs ^{6 7}

(A) Transporteurs successifs

Le transport effectué sous un seul billet, ou sous un billet et tout billet conjoint émis en relation avec celui-ci par plusieurs transporteurs successifs, est considéré comme une seule opération.

(B) Lois et dispositions applicables

(1) Le transport en vertu de ce tarif est soumis aux règles et limitations relatives à la responsabilité établie par la Convention de Montréal ou de Varsovie (définitions de la Règle 1 ci-après) selon le cas, sauf si ce transport n'est pas un "transport international" tel que défini par la convention applicable (définitions de la Règle 1 ci-après).

La Convention de Montréal s'applique aux vols aller-retour au départ du Canada, lorsqu'il y a une escale convenue dans un autre pays, et aux vols aller simple entre le Canada et un autre État partie à la Convention de Montréal. La Convention de Varsovie s'applique dans les autres cas de transport aérien international.

(2) Dans la mesure où elles ne sont pas en conflit avec les dispositions du paragraphe (1) ci-dessus, tous les transports en vertu de ce tarif et autres services effectués par chaque Transporteur sont soumis à :

(a) lois applicables (y compris les lois nationales mettant en œuvre la convention ou étendant les règles de la convention au transport qui n'est pas un "transport international" tel que défini dans la convention), réglementations gouvernementales, ordres et exigences.

(b) dispositions énoncées dans le billet du Passager;

(c) tarifs applicables; et

(d) À l'exception des transports entre un lieu aux États-Unis et un lieu à l'extérieur de ceux-ci, ainsi qu'entre un lieu au Canada et un lieu à l'extérieur de ceux-ci, les conditions de transport, les réglementations et les horaires (à l'exclusion des heures de départ et d'arrivée précises) du Transporteur peuvent être consultés dans l'un de ses bureaux et dans les aéroports où il opère des services réguliers.

(3) Le nom du Transporteur peut être abrégé sur le billet, et son adresse correspondra à l'aéroport de départ indiqué en face de la première abréviation du nom du Transporteur sur le billet. Aux fins de la Convention, les escales convenues sont les lieux indiqués sur le billet, à

⁶ Les modifications suivies applicables à/depuis le Canada et annotées tout au long de la Règle 55 sont effectives à partir du 23 avril 2024 conformément à l'Ordre n° 2021-A-3 de l'OTC.

⁷ Les modifications suivies applicables à/depuis les États-Unis et annotées tout au long de la Règle 55 sont effectives à partir du 23 avril 2024, conformément au Dossier OST-1997-2050.

l'exception du lieu de départ et du lieu de destination, ainsi que tout billet conjoint émis avec celui-ci. Ces escales peuvent également être spécifiées dans l'horaire du Transporteur comme étant des escales prévues sur l'itinéraire du Passager.

(4) Aux fins du transport international régi par la Convention de Montréal, les règles de responsabilité énoncées dans la Convention de Montréal sont entièrement incorporées ici et doivent remplacer et prévaloir sur toute disposition de ce tarif qui pourrait être incompatible avec ces règles.

(C) Règles communes aux réclamations relevant des Conventions de Montréal et de Varsovie

(1) Responsabilité

(a) Le Transporteur ne sera en aucun cas responsable de tout dommage indirect ou spécial résultant du transport soumis à ce tarif, que le Transporteur ait ou non connaissance que de tels dommages pourraient être encourus.

(b) Chaque fois que la responsabilité du Transporteur est exclue ou limitée en vertu de ces conditions, cette exclusion ou limitation s'appliquera aux agents, employés ou représentants du Transporteur ainsi qu'à tout Transporteur dont l'avion est utilisé pour le transport et à ses agents, employés ou représentants.

(2) Loi suprême, modification et renonciation

(a) Loi suprême

Dans la mesure où toute disposition contenue ou visée dans le billet ou dans ce tarif pourrait être contraire à une loi impérative, des réglementations gouvernementales, des ordres ou des exigences, cette disposition restera applicable dans la mesure où elle n'est pas annulée par ceux-ci.

L'invalidité de toute disposition n'affectera pas toute autre partie.

(b) Modification et renonciation

Aucun agent, employé ou représentant du Transporteur n'a autorité pour modifier, changer ou renoncer à toute disposition du contrat de transport ou de ce tarif.

(D) Règles de limitation de responsabilité en vertu de la Convention de Montréal sauf si la convention ou toute autre loi applicable en dispose autrement :

(1) Dispositions générales

La responsabilité du Transporteur sera déterminée par les conditions générales de transport du Transporteur qui a émis le billet, sauf disposition contraire et portée à l'attention du Passager. Si la responsabilité du Transporteur est engagée, elle le sera selon les paragraphes suivants :

(a) Le transport effectué en vertu de ces conditions générales de transport est soumis aux règles de responsabilité établies par la Convention de Montréal du 28 mai 1999, et le Règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil du 13 mai 2002 modifiant le Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 sur la

responsabilité des transporteurs aériens en cas de transport aérien de passagers et de leurs bagages.

(b) Dans la mesure où les dispositions suivantes ne sont pas en conflit avec les autres dispositions de ces conditions, et que la convention soit applicable ou non :

(i) la responsabilité du Transporteur est limitée aux dommages survenus pendant le transport aérien pour lequel son code de désignateur apparaît sur le coupon, ou le billet correspondant au vol.

Si le Transporteur émet un billet pour un service de transport effectué par un autre Transporteur ou si le Transporteur enregistre des bagages au nom d'un autre Transporteur, le Transporteur n'agira qu'en tant qu'agent pour ledit autre Transporteur.

Cependant, en ce qui concerne les bagages enregistrés, les passagers ont le droit de prendre des mesures contre le premier ou le dernier Transporteur impliqué dans leur voyage.

(ii) la responsabilité du Transporteur ne peut dépasser le montant du dommage direct prouvé et le Transporteur ne sera en aucun cas responsable de tout dommage indirect ou de toute forme de dommage non compensatoire.

(iii) le Transporteur ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages résultant du respect par le Transporteur de toute disposition légale ou réglementaire (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions) ou de la non-conformité à ces mêmes dispositions par le Passager.

(iv) le Transporteur n'est pas responsable de toute maladie, blessure ou incapacité, y compris le décès d'un Passager causé par l'état physique du Passager, ni de toute aggravation de cet état.

(v) le contrat de transport, y compris ces conditions générales de transport et toutes les exclusions ou limitations de responsabilité qu'elles contiennent, s'appliquent et profitent aux Agents autorisés du Transporteur, à ses Employés, à ses Agents, à ses représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par le Transporteur, ainsi qu'au personnel, Employés et représentants dudit propriétaire. Le montant total récupérable auprès des personnes susmentionnées ne peut dépasser le montant de la responsabilité du Transporteur.

(vi) si la négligence ou toute autre action ou omission fautive de la personne qui demande une indemnisation ou de la personne dont elle détient les droits a causé le dommage ou y a contribué, le Transporteur sera totalement ou partiellement exonéré de sa responsabilité à l'égard de ladite personne, y compris en cas de décès ou de blessure corporelle, conformément à la loi en vigueur.

(vii) sauf disposition contraire explicite, aucune des présentes dispositions n'implique la renonciation à l'exclusion ou à la limitation de la responsabilité du Transporteur, du propriétaire de l'avion utilisé par le Transporteur, ou de leur personnel, employés, agents ou représentants, conformément à la Convention et à la législation applicable.

(2) Blessures corporelles

(a) Conformément à l'article 17§1 de la Convention de Montréal, le Transporteur est responsable des dommages subis en cas de décès ou de blessure corporelle d'un Passager, si l'accident ayant causé les dommages s'est produit à bord de l'avion ou au cours de toute opération d'embarquement ou de débarquement, telle que définie par la Convention de Montréal, et sous réserve de toute exonération de responsabilité.

(b) Le Transporteur ne sera pas responsable des dommages s'il prouve que :

(i) le décès ou les blessures corporelles subies résultaient de l'état physique ou mental du Passager avant l'embarquement à bord du vol.

(ii) Les dommages, tels que définis au paragraphe (2)(a) ci-dessus, ont été causés, en tout ou en partie, par la négligence, l'acte fautif ou l'omission de la personne demandant une indemnisation ou de la personne dont elle détient les droits, conformément à l'article 20 de la Convention de Montréal.

(iii) Les dommages ne sont pas dus à la négligence, ou à tout autre acte ou omission fautif du Transporteur, de ses Employés ou Agents, dans la mesure où le montant des dommages dépasse 128 821 DTS par Passager, conformément à l'article 21§2(a) de la Convention de Montréal.

(iv) Les dommages résultent uniquement de la négligence, ou de tout autre acte ou omission fautif d'un tiers, dans la mesure où le montant des dommages dépasse 128 821 DTS par Passager, conformément à l'article 21 §2(b) de la Convention de Montréal.

(c) Montant des dommages indemnissables :

(i) l'étendue de la responsabilité du Transporteur en cas de décès ou de blessure corporelle d'un Passager, telle que définie au paragraphe (2)(a) ci-dessus, n'est soumise à aucune limitation.

Le montant des dommages indemnissables doit couvrir la réparation des dommages, telle que fixée par accord amiable, par expertise ou par les tribunaux compétents.

(ii) dans le cadre de ces dispositions, le Transporteur ne doit indemniser les Passagers qu'au-delà des montants reçus par ceux-ci dans le cadre du système de sécurité sociale auquel ils sont affiliés et uniquement pour les dommages compensatoires.

(d) Le Transporteur se réserve tous les droits de recours et de subrogation contre tous les tiers.

(e) En cas de décès ou de blessure corporelle résultant d'un accident aérien, tel que défini par l'article 17 de la Convention de Montréal et le paragraphe (2)(a) ci-dessus, la personne désignée comme bénéficiaire peut bénéficier d'une avance pour lui permettre de subvenir à ses besoins immédiats, en proportion des dommages matériels subis.

Cette avance ne doit pas être inférieure à l'équivalent en euros de 16 000 DTS par Passager en cas de décès.

Sous réserve de la loi en vigueur, cette avance doit être versée dans les 15 jours suivant l'identification du bénéficiaire et doit être déduite du montant définitif de l'indemnité due au Passager décédé.

Le versement de cette avance ou de ces paiements anticipés ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité et ces montants peuvent être déduits des montants versés ultérieurement par le Transporteur communautaire à titre de compensation, en fonction de sa responsabilité.

Cette avance n'est pas remboursable sauf si la preuve est apportée que la négligence ou tout autre acte ou omission fautif de la personne demandant une indemnisation ou de la personne dont elle détient les droits a causé les dommages ou y a contribué, ou lorsque la personne à qui l'avance a été versée n'avait pas droit à une indemnisation.

(3) Retards

(a) Caractéristiques du dommage indemnisable:

(i) Seul le dommage direct prouvé résultant directement d'un retard est indemnisable, à l'exclusion de tout dommage consécutif ou de toute autre forme de dommage autre que le dommage compensatoire.

(ii) Le Passager doit prouver l'existence du dommage résultant directement du retard.

(b) Étendue de la responsabilité du Transporteur:

(i) Le Transporteur n'est pas responsable des dommages résultant du retard s'il prouve que le Transporteur, ses Préposés ou Agents ont pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de prendre de telles mesures.

(ii) Le Transporteur ne sera pas responsable des dommages résultant du retard si celui-ci est attribuable au Passager ou si le Passager y a contribué, c'est-à-dire si le dommage résulte en tout ou en partie de la négligence ou d'un acte ou d'une omission fautive de la personne demandant une indemnisation ou de la personne dont elle détient les droits.

(iii) Le Transporteur n'est pas responsable du retard d'un Passager, ni de la perte, des dommages ou du retard des bagages non enregistrés, si cela ne se produit pas sur sa propre ligne ; et aucun Transporteur n'est responsable de la perte, des dommages ou du retard des bagages enregistrés si cela ne se produit pas sur sa propre ligne, sauf que le Passager a droit à une action pour une telle perte, dommage ou retard dans les conditions prévues ici contre le premier Transporteur ou le dernier Transporteur selon l'accord de transport. Nonobstant ce qui précède, le Passager a le droit d'intenter une action pour une telle perte, dommage ou retard, conformément aux conditions prévues par le contrat de transport, contre le premier ou le dernier Transporteur.

(iv) Le Transporteur ne sera pas tenu responsable des retards causés par des installations ou du personnel tels que les aéroports, le contrôle du trafic aérien, la sécurité, ou d'autres installations ou personnel, qu'ils soient publics ou privés, qui ne sont pas sous le contrôle et la direction du Transporteur, et qui ne sont ni préposés ni agents du Transporteur.

(v) Les dommages occasionnés par le retard sont soumis aux termes, limitations et défenses énoncés dans la Convention de Montréal. Ils incluent les dommages compensatoires prévisibles subis par un Passager et n'incluent pas les dommages pour préjudice moral.

(vi) Le Transporteur se réserve le droit d'invoquer toutes les défenses et limitations prévues par la Convention de Montréal pour les réclamations de dommages causés par un retard, y compris, sans s'y limiter, la défense d'exonération prévue à l'article 20 de la Convention de Montréal

(c) Étendue de l'indemnisation :

En cas de dommage subi par les Passagers résultant d'un retard, tel que défini par la Convention de Montréal, et à l'exception des actes ou omissions commis avec l'intention de causer un dommage ou imprudemment avec la conscience qu'un dommage pourrait en résulter, la responsabilité du Transporteur est limitée au montant de 5 346 DTS (Droits de Tirage Spéciaux) par Passager. Le montant de l'indemnisation sera déterminé en fonction du dommage prouvé par le Passager.

(4) Bagages

Conformément à l'article 17 de la Convention de Montréal, le Transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction ou de perte, de dommages ou de retard des bagages enregistrés et non enregistrés, comme prévu dans les paragraphes suivants :

(a) sauf disposition contraire ci-dessous, la responsabilité du Transporteur est limitée à 1 519 Droits de Tirage Spéciaux (environ 2 800 \$ CAD) pour chaque Passager en cas de destruction, perte, dommage ou retard des bagages, qu'ils soient enregistrés ou non enregistrés en vertu de la Convention de Montréal, à l'exception des actes ou omissions commis avec l'intention de causer un dommage ou imprudemment avec la conscience qu'un dommage pourrait en résulter. Une indemnisation forfaitaire (destinée à couvrir les frais de besoins immédiats) peut être accordée aux Passagers.

(b) À moins que le Passager ne prouve le contraire, les bagages non enregistrés, y compris les effets personnels, sont considérés comme étant la propriété du Passager en possession des bagages au moment de l'embarquement.

(c) Le Passager peut faire une déclaration spéciale indiquant que ses bagages enregistrés ont une valeur supérieure à la responsabilité maximale du Transporteur (voir également la règle 115 - Bagages (B)(6)).

Si le Passager le fait, il doit faire une Déclaration Spéciale d'Intérêt au Transporteur avant la date limite d'enregistrement.

Dans ce cas, un supplément doit être payé par le Passager pour permettre une couverture de responsabilité supplémentaire en cas de destruction, perte, dommage ou retard de ses bagages enregistrés.

Si une valeur plus élevée a été déclarée, le Transporteur n'est pas responsable du montant déclaré s'il prouve qu'il est supérieur à l'intérêt réel du Passager à la livraison à destination.

Remarque : cette disposition n'est pas applicable à l'aide à la mobilité d'une personne (pour les dispositions tarifaires relatives au transport des aides à la mobilité, voir le paragraphe (G) ci-dessous et la Règle 21 – Transport des Passagers avec un Handicap).

(d) Pour les bagages non enregistrés autorisés à bord, le Transporteur ne peut être tenu responsable qu'en cas de faute prouvée du Transporteur, de ses préposés ou agents.

Cette responsabilité est dans ce cas limitée à 1 519 DTS par Passager.

(e) Le Transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte ou d'endommagement des bagages enregistrés, à condition seulement que l'événement ayant causé la destruction, la perte ou le dommage ait eu lieu à bord de l'avion ou pendant toute période durant laquelle les bagages enregistrés étaient sous la garde du Transporteur.

De plus, la responsabilité du Transporteur pour la destruction, la perte, les dommages ou le retard des bagages est soumise aux termes, limitations et défenses énoncés dans la Convention de Montréal, en plus de toute limitation ou défense reconnue par un tribunal ayant compétence sur la réclamation.

(f) En cas de retard, dommage ou perte de bagage, KLM remboursera les frais payés pour l'enregistrement de celui-ci.

(h) Exclusions de la responsabilité du Transporteur :

(i) Le Transporteur n'est pas responsable des dommages causés aux bagages d'un Passager par des objets contenus dans les bagages du Passager.

Si les objets contenus dans les bagages du Passager causent des dommages à une autre personne, aux bagages d'un autre Passager ou à la propriété du Transporteur, le Passager doit indemniser le Transporteur pour toutes les pertes subies et les coûts engagés en conséquence.

(ii) Le Transporteur ne sera pas responsable de la destruction, de la perte, des dommages ou du retard dans la livraison de tout bien qui n'est pas accepté pour le transport conformément à la Règle 115 – Bagages, ni d'aucune autre perte ou dommage de quelque nature que ce soit résultant de cette perte ou de ce dommage, ou du transport de tels biens, y compris les dommages ou retards pour les articles périssables ou la perte ou le retard d'articles mal ou insuffisamment emballés, pour les dommages subis par les bagages d'un Passager lorsque ces dommages résultent de la nature ou d'un vice inhérent desdits bagages, ou, en cas de retard, si le Transporteur, ses agents et employés ont pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter le dommage, ou s'il était impossible de prendre de telles mesures.

Cette exclusion est applicable que l'objet non acceptable soit inclus ou non dans les bagages enregistrés du Passager avec ou sans la connaissance du Transporteur.

(iii) Le Transporteur ne sera pas responsable des dommages causés en tout ou en partie aux bagages, en raison de la négligence ou d'un acte illicite ou d'une omission de la personne qui demande une indemnisation ou de la personne dont il détient les droits.

(5) Délai de réclamation et action en responsabilité

(a) Notification des réclamations pour bagages :

(i) La réception des bagages enregistrés sans réclamation au Transporteur dans les délais prévus par le Passager constitue une présomption, sauf preuve du contraire par le Passager, que les bagages ont été livrés en bon état et conformément au contrat de transport.

Tous les bagages manquants doivent impérativement être déclarés au Transporteur dès l'arrivée du vol.

Toute déclaration faite ultérieurement peut ne pas être prise en compte.

De la même manière, tout objet noté comme manquant des bagages doit impérativement être déclaré au Transporteur dès que possible.

Toute déclaration tardive peut ne pas être prise en compte.

(ii) En cas de dommage, de retard, de perte ou de destruction des bagages, le Passager concerné doit déposer une réclamation écrite auprès du Transporteur dès que possible et au plus tard dans les délais respectifs de sept (7) jours (en cas de dommage ou de destruction) et de vingt et un (21) jours (en cas de retard et déclaré à l'arrivée) à partir de la date à laquelle les bagages ont été mis à disposition du Passager.

Si une réclamation n'est pas déposée dans les délais stipulés, toute action contre le Transporteur sera irrecevable, sauf en cas de fraude de la part du Transporteur.

Si la réclamation a été déposée dans les délais stipulés de sept (7) ou vingt et un (21) jours et qu'aucune conciliation n'a été trouvée entre le Transporteur et le Passager, le Passager peut engager une action en dommages-intérêts dans les deux ans à compter de la date d'arrivée de l'avion, ou après la date à laquelle l'avion était prévu d'atterrir.

(iii) Les réclamations doivent être accompagnées de preuves justifiant le montant réclamé pour la perte, ainsi que de pièces justificatives des dommages subis. Les Passagers peuvent être invités à fournir des justifications supplémentaires pour leurs réclamations.

(b) Actions en responsabilité pour les passagers :

Toutes les actions en responsabilité doivent être intentées, sous peine de déchéance, dans les deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou de la date à laquelle l'avion devait arriver ou de la fin du transport. La méthode de calcul du délai sera déterminée par la loi du tribunal devant lequel les procédures sont intentées.

(c) Toutes les réclamations ou actions mentionnées aux paragraphes (a) et (b) ci-dessus doivent être faites par écrit, dans les délais spécifiés.

(E) Limitation de la responsabilité selon les règles de la Convention de Varsovie

Sauf si la convention ou une autre loi applicable en dispose autrement :

(1) Le Transporteur n'est pas responsable de toute perte ou réclamation de quelque nature que ce soit (désignées collectivement dans ce tarif par le terme "dommages") découlant du transport ou en lien avec d'autres services fournis par le Transporteur à titre accessoire, sauf si ces dommages sont prouvés comme ayant été causés par la négligence ou la faute intentionnelle du Transporteur et qu'il n'y a pas eu de négligence contributive de la part du Passager.

(2) En aucun cas le Transporteur ne sera responsable des dommages aux bagages non enregistrés non attribuables à la négligence du Transporteur. L'assistance rendue au Passager par les employés du Transporteur pour le chargement, le déchargement ou le transfert d'un bagage non enregistré sera considérée comme un service gratuit pour le Passager.

(3) Le Transporteur n'est pas responsable de tout dommage résultant directement et uniquement de sa conformité avec toute loi ou avec des règlements, ordres ou exigences gouvernementaux, ou de l'échec du Passager à se conformer à ceux-ci, ou de toute cause échappant au contrôle du Transporteur.

(4) (a) (Non applicable vers/depuis les États-Unis d'Amérique)

Le Transporteur se prévaut de la limitation de responsabilité prévue par la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie, le 12 octobre 1929, ou prévue par ladite Convention telle qu'amendée par le protocole signé à La Haye, le 28 septembre 1955.

Cependant, conformément à l'Article 22(i) de ladite Convention, ou de ladite Convention amendée par ledit protocole, le Transporteur accepte que, pour tout transport international par le Transporteur tel que défini dans ladite Convention ou ladite Convention telle qu'amendée par ledit protocole, qui, selon le contrat de transport, inclut un point aux États-Unis d'Amérique comme point d'origine, point de destination ou escale convenue.

(i) La limite de responsabilité pour chaque Passager en cas de décès, blessure ou autre dommage corporel sera la somme de 75 000 USD, frais juridiques et coûts inclus, sauf que, en cas de réclamation intentée dans un état où des dispositions sont prises pour une indemnisation séparée des frais juridiques et des coûts, la limite sera la somme de 58 000 USD, frais juridiques et coûts exclus.

Exception : pour tout transport international par le Transporteur auquel s'applique la Convention de Varsovie telle qu'amendée par le protocole de La Haye, sauf disposition contraire de l'article (C)(4)(a) ci-dessus, la limite de responsabilité pour chaque Passager en cas de décès, blessure ou autre dommage corporel sera l'équivalent de 100 000 Droits de Tirage Spéciaux, coûts exclus ou, au choix du demandeur, l'équivalent en dollars américains de 100 000 Droits de Tirage Spéciaux, coûts exclus.

(ii) Le Transporteur ne se prévaut pas, pour toute réclamation résultant du décès, de la blessure ou d'un autre dommage corporel d'un Passager, de toute défense en vertu de l'article 20 (i) de ladite convention ou de ladite convention telle qu'amendée par ledit protocole.

Rien dans les présentes ne doit être interprété comme affectant les droits et responsabilités du Transporteur concernant toute réclamation intentée par, ou au nom de ou à l'égard de toute personne ayant causé intentionnellement un dommage ayant entraîné la mort, une blessure ou un autre dommage corporel d'un Passager.

(5) Délai de réclamation et d'action en responsabilité

(a) Notification des réclamations pour les bagages :

(i) La réception des bagages enregistrés sans réclamation dans les délais prévus par le destinataire constitue une présomption, sauf preuve contraire apportée par le Passager, que les bagages ont été livrés en bon état et conformément au contrat de transport.

Tous les bagages manquants doivent impérativement être déclarés au Transporteur dès l'arrivée du vol. Toute déclaration faite ultérieurement peut ne pas être prise en compte. De même, tout objet constaté comme manquant dans les bagages doit impérativement être déclaré au Transporteur dans les plus brefs délais. Toute déclaration tardive peut ne pas être prise en compte.

(ii) En cas de dommage, retard, perte ou destruction des bagages, le Passager concerné doit déposer une réclamation écrite auprès du Transporteur dans les plus brefs délais et au plus tard dans les délais respectifs de sept (7) jours (en cas de dommage ou destruction) et de vingt et un (21) jours (en cas de retard) à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à disposition du Passager.

Si une réclamation n'est pas déposée dans les délais stipulés, toute action contre le Transporteur sera irrecevable, sauf en cas de fraude de la part du Transporteur. Si la réclamation a été déposée dans les délais stipulés de sept (7) ou vingt et un (21) jours et qu'aucune conciliation n'a été atteinte entre le Transporteur et le Passager, ce dernier peut intenter une action en dommages et intérêts dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion, ou après la date à laquelle l'avion était prévu d'atterrir.

(iii) Les réclamations peuvent être soumises à une preuve du montant de la perte ; les Passagers peuvent être invités à justifier leurs réclamations.

(b) Actions en responsabilité pour les passagers :

Toutes les actions en responsabilité doivent être intentées, sous peine de déchéance, dans les deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou de la date à laquelle l'avion était prévu d'arriver ou de la fin du transport. La méthode de calcul du délai sera déterminée par la loi du tribunal saisi.

(c) Toutes les réclamations ou actions mentionnées aux paragraphes (a) et (b) ci-dessus doivent être faites par écrit, dans les délais spécifiés.

(E) Limitation de la responsabilité selon les règles de la Convention de Varsovie

Sauf si la convention ou une autre loi applicable en dispose autrement :

(1) Le Transporteur n'est pas responsable de toute perte ou réclamation de quelque nature que ce soit (désignées ci-après dans ce tarif collectivement par « dommage ») résultant ou en relation avec le transport ou d'autres services rendus par le Transporteur de manière accessoire, à moins que ce dommage ne soit prouvé comme étant causé par la négligence ou la faute délibérée du Transporteur et qu'il n'y ait pas de négligence contributive du Passager.

(2) En aucun cas, le Transporteur ne sera responsable des dommages aux bagages non enregistrés non attribués à la négligence du Transporteur. L'assistance fournie au Passager par les employés du Transporteur lors du chargement, du déchargement ou du transbordement des bagages non enregistrés sera considérée comme un service gratuit rendu au Passager.

(3) Le Transporteur n'est pas responsable de tout dommage directement et uniquement résultant de sa conformité à toute loi ou réglementation gouvernementale, ordonnance ou exigence, ou de l'incapacité du Passager à s'y conformer, ou de toute cause échappant au contrôle du Transporteur.

(4) (a) (Non applicable à/de destination des États-Unis)

Le Transporteur se prévaut de la limitation de responsabilité prévue par la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie, le 12 octobre 1929, ou prévue par ladite convention telle qu'amendée par le protocole signé à La Haye le 28 septembre 1955. Cependant, conformément à l'article 22(i) de ladite convention, ou ladite convention amendée par ledit protocole, le Transporteur accepte que, pour tout transport international par le Transporteur tel que défini dans ladite convention ou ladite convention telle qu'amendée par ledit protocole, qui, selon le contrat de transport, inclut un point aux États-Unis d'Amérique comme point d'origine, point de destination ou escale convenue :

(i) La limite de responsabilité pour chaque Passager en cas de décès, blessure ou autre lésion corporelle sera de 75 000 USD, frais juridiques et coûts inclus, sauf que, dans le cas d'une réclamation intentée dans un état prévoyant une indemnité distincte pour les frais juridiques et les coûts, la limite sera de 58 000 USD, frais juridiques et coûts exclus.

Exception : pour tout transport international par le Transporteur auquel la Convention de Varsovie telle qu'amendée par le protocole de La Haye est applicable, sauf disposition contraire de (C)(4)(a) ci-dessus, la limite de responsabilité pour chaque Passager en cas de décès, blessure ou autre lésion corporelle sera l'équivalent de 100 000 Droits de Tirage Spéciaux, frais exclus, ou, au choix du réclamant, l'équivalent en dollars américains de 100 000 Droits de Tirage Spéciaux, frais exclus.

(ii) Le Transporteur ne se prévaudra, en ce qui concerne toute réclamation résultant du décès, de la blessure ou d'une autre lésion corporelle d'un Passager, d'aucune défense en vertu de l'article 20 (i) de ladite convention ou de ladite convention telle qu'amendée par ledit protocole. Aucune disposition des présentes ne sera réputée affecter les droits et responsabilités du Transporteur en ce qui concerne toute réclamation intentée par, au nom de, ou à l'égard de toute personne ayant délibérément causé des dommages ayant entraîné la mort, la blessure ou une autre lésion corporelle d'un Passager.

(b) Le Transporteur se prévaudra de la limitation de responsabilité envers les passagers prévue par la Convention (voir la règle 65 (Billets) ci-inclus) ; et, dans le cadre du transport international de passagers, sauf disposition contraire de (4)(a) ci-dessus, la responsabilité du Transporteur pour les blessures ou la mort de chaque Passager sera limitée à la somme de 125 000 francs or français (10 000,00 USD) (10 000,00 CAD) ou 250 000 francs or français (20 000,00 USD) (20 000,00 CAD) si l'amendement du protocole de La Haye de la convention est applicable.

Exception : pour tout transport international par le Transporteur auquel la convention de Varsovie telle qu'amendée par le protocole de La Haye est applicable, sauf disposition contraire de (C)(4)(a) ci-dessus, la limite de responsabilité pour chaque Passager en cas de décès, blessure ou autre lésion corporelle sera l'équivalent de 100 000 Droits de Tirage Spéciaux, frais exclus, ou, au choix du réclamant, l'équivalent en dollars américains de 100 000 Droits de Tirage Spéciaux, frais exclus.

(5) (Applicable uniquement à/de destination des États-Unis)

(a) Conformément à l'article 22 (1) de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie, le 12 octobre 1929, ou ladite convention telle qu'amendée par le protocole signé à La Haye le 28 septembre 1955 ("le protocole"), KLM accepte que, pour tout transport international par KLM tel que défini dans ladite convention ou ladite convention telle qu'amendée par ledit protocole, qui, selon le contrat de transport, inclut un point aux États-Unis d'Amérique comme point d'origine, point de destination ou escale convenue, KLM ne se prévaudra pas de la limitation de responsabilité de l'article 22 (1) de la convention pour toute réclamation de dommages et intérêts compensatoires récupérables découlant de l'article 17 de la convention.

(b) KLM ne se prévaudra d'aucune défense en vertu de l'article 20 (1) de la convention en ce qui concerne cette partie de la réclamation qui ne dépasse pas 100 000 DTS.

(c) Sauf disposition contraire aux paragraphes (a) et (b) des présentes, KLM se réserve toutes les défenses disponibles en vertu de la convention pour toute réclamation. En ce qui concerne les tiers, KLM se réserve également tous les droits de recours contre toute autre personne, y compris, sans limitation, les droits de contribution et d'indemnité.

(d) Ni la renonciation aux limites ni la renonciation aux défenses ne s'appliqueront aux réclamations formulées par des organismes d'assurance sociale publique ou similaires (sauf en

ce qui concerne de tels organismes des États-Unis) quelle que soit la manière dont elles sont formulées. Ces réclamations seront soumises à la limite de l'article 22 (1) et aux défenses en vertu de l'article 20 (1) de la convention.

Remarque : aux États-Unis, le paragraphe (C)(5) de la règle 55 expirera dès toute action définitive du département des transports ne prévoyant pas de tarifs identiques à ce paragraphe.

(6) En tout état de cause, la responsabilité du Transporteur pour le retard du Passager ne dépassera pas la limitation prévue par la Convention.

(7) Toute responsabilité du Transporteur est limitée à l'équivalent en monnaie locale de :

(a) 19 DTS (Droits de Tirage Spéciaux) par kilogramme pour les bagages enregistrés ;

Remarque : aux fins de déterminer la responsabilité en vertu de la convention, en ce qui concerne les bagages des passagers acceptés pour enregistrement en vertu de la règle 115 (Bagages), le poids de chaque pièce de ces bagages sera réputé être le poids maximal autorisé pour chaque pièce de ces bagages en vertu de la règle 115, sauf si le poids réel est indiqué sur le bulletin de bagages. Toutes les réclamations sont soumises à la preuve du montant de la perte.

(b) 332 DTS (Droits de Tirage Spéciaux) dans le cas des bagages non enregistrés, à moins qu'une valeur plus élevée ne soit déclarée à l'avance et que des frais supplémentaires ne soient payés conformément au tarif du Transporteur.

(8) En cas de livraison au Passager d'une partie mais pas de la totalité de ses bagages enregistrés (ou en cas de dommage à une partie mais pas à la totalité de ces bagages), la responsabilité du Transporteur à l'égard de la partie non livrée (ou endommagée) sera réduite proportionnellement sur la base du poids, nonobstant la valeur de toute partie des bagages ou de leur contenu.

(9) Le Transporteur n'est pas responsable des dommages causés aux bagages d'un Passager par les biens contenus dans les bagages du Passager. Tout Passager dont les biens ont causé des dommages aux bagages d'un autre Passager ou aux biens du Transporteur doit indemniser le Transporteur pour toutes les pertes et dépenses encourues par le Transporteur à la suite de ceux-ci.

(10) Responsabilité pour les articles fragiles, irremplaçables ou périssables :

(a) Le Transporteur n'est pas responsable de la perte, des dommages ou du retard dans la livraison d'articles fragiles ou périssables, d'argent, de bijoux, d'argenterie, de titres négociables, de valeurs ou autres objets de valeur, de documents commerciaux ou d'échantillons, de liquides, d'ordinateurs, de médicaments sur ordonnance, de matériel photographique, de matériel électronique, de matériel vidéo et de téléphones cellulaires, d'instruments de musique, de passeports ou de cartes d'identité, de manuscrits ou de vêtements de créateurs qui sont inclus dans les bagages enregistrés du Passager, que ce soit avec ou sans la connaissance du Transporteur.

(b) Le Transporteur refusera d'accepter tout article qui ne constitue pas des bagages tels que définis ici, mais si ces articles sont livrés et reçus par le Transporteur, ils seront réputés être inclus dans l'évaluation des bagages et la limite de responsabilité et seront soumis aux tarifs et frais publiés du Transporteur.

(11) Le propriétaire d'un animal de compagnie est responsable du respect de toutes les réglementations et restrictions gouvernementales, y compris la fourniture de certificats de santé et de vaccination antirabique valides lorsque requis. Le Transporteur ne sera pas responsable des pertes ou des dépenses dues à la non-conformité du Passager à cette disposition, ni si un animal de compagnie se voit refuser l'entrée ou le passage dans tout pays, état ou territoire. Un Passager voyageant avec un animal en cabine sur un vol KLM doit remplir une liste de contrôle animal en cabine pour se conformer aux Règlements de l'IATA sur les animaux vivants. Une liste de contrôle doit être complétée en ligne lors de l'enregistrement, signée et imprimée, puis remise à l'agent d'enregistrement à l'aéroport. Si les clients arrivent à l'aéroport sans la liste de contrôle, l'agent d'enregistrement fournira la liste de contrôle et elle pourra être remplie et signée au comptoir d'enregistrement.

(12) Responsabilité - services d'autres compagnies aériennes

(a) Un Transporteur émettant un billet ou enregistrant des bagages pour un transport sur les lignes d'autres transporteurs agit uniquement en tant qu'agent.

(b) Aucun Transporteur ne sera responsable du retard d'un Passager, ni de la perte, des dommages ou du retard de bagages non enregistrés, ne se produisant pas sur sa propre ligne ; et aucun Transporteur ne sera responsable de la perte, des dommages ou du retard de bagages enregistrés ne se produisant pas sur sa propre ligne, sauf que le Passager aura un droit d'intenter une action pour une telle perte, dommage ou retard, conformément aux termes prévus ici, contre le premier ou le dernier Transporteur en vertu du contrat de transport.

(c) Aucun Transporteur ne sera responsable de la mort ou des blessures d'un Passager ne se produisant pas sur sa propre ligne (voir Note).

Remarque : Sauf dans la mesure prévue aux paragraphes (E)(4) et (5) ci-dessus, les règles affectant la responsabilité des transporteurs en cas de blessures corporelles ou de décès ne sont pas autorisées à être incluses dans les tarifs déposés conformément aux lois des États-Unis, et le paragraphe (E)(12)(c) est inclus ici en tant que partie du tarif déposé auprès de gouvernements autres que celui des États-Unis et non en tant que partie du tarif C.A.B. no. 516 émis par Airline Tariff Publishing Company, agent, déposé auprès du Département des Transports des États-Unis.

(13) Le Transporteur ne sera en aucun cas responsable des dommages consécutifs ou spéciaux résultant du transport soumis à ce tarif, que le Transporteur ait ou non connaissance que de tels dommages pourraient être encourus.

(14) Chaque fois que la responsabilité du Transporteur est exclue ou limitée en vertu de ces conditions, cette exclusion ou limitation s'appliquera aux agents, employés ou représentants du Transporteur ainsi qu'à tout Transporteur dont l'avion est utilisé pour le transport et à ses agents, employés ou représentants.

(15) Délais, réclamations

(a) Aucune action ne sera recevable en cas de dommages aux bagages, sauf si la personne ayant droit à la livraison réclame immédiatement auprès d'un bureau du Transporteur après la découverte des dommages, et au plus tard dans les sept (7) jours suivant la date de réception ;

et en cas de retard ou de perte, sauf si la réclamation est déposée au plus tard dans les vingt-et-un (21) jours pour tous les transporteurs à partir de la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition (en cas de retard) ou auraient dû être mis à sa disposition (en cas de perte).

Chaque réclamation doit être formulée par écrit et envoyée dans les délais susmentionnés.

Lorsque le transport n'est pas un "transport international" tel que défini dans la convention,

l'absence de notification ne sera pas un obstacle à une poursuite si le demandeur prouve que :

(i) il n'était pas raisonnablement possible pour lui de donner une telle notification, ou

(ii) que la notification n'a pas été donnée en raison d'une fraude de la part du Transporteur, ou

(iii) que la direction du Transporteur avait connaissance des dommages aux bagages du Passager.

(b) Tout droit à des dommages-intérêts contre le Transporteur sera prescrit, sauf si une action est intentée dans les deux (2) ans à compter de la date d'arrivée à destination ou de la date à laquelle l'avion aurait dû arriver, ou de la date à laquelle le transport a cessé.

(F) Transport gratuit

(1) Le transport gratuit par le Transporteur de personnes tel que décrit ci-après sera régi par toutes les dispositions de cette règle, sauf les sous-paragraphes (2) et (3) qui suivent, et par toutes les autres règles applicables de ce tarif.

(a) Transport de personnes blessées dans des accidents d'avion sur les lignes du Transporteur et médecins et infirmières soignant ces personnes.

(b) Transport de personnes dans le but de fournir une aide en cas d'épidémies générales, de peste ou d'autres visites calamiteuses.

(c) Transport de personnes requis par et autorisé conformément à la partie 223 des règlements économiques du département des transports.

(d) Transport de personnes soumis à la convention.

(e) Transport des officiers, employés et serviteurs du Transporteur voyageant dans le cadre de leur emploi et dans l'intérêt des affaires du Transporteur.

(2) Sauf en ce qui concerne le transport gratuit des personnes décrites au paragraphe (F)(1) ci-dessus, le Transporteur fournissant un transport gratuit ne sera pas responsable (les dispositions de la Règle 55 (Responsabilité des Transporteurs) nonobstant) en aucune circonstance, qu'il s'agisse de sa propre négligence ou de celle de ses officiers, agents, représentants ou employés, ou autrement, et la personne utilisant ce transport gratuit, en son nom, au nom de ses héritiers, représentants légaux, défenseurs et autres parties intéressées, et leurs représentants, cessionnaires, décharge et accepte d'indemniser le Transporteur, ses officiers, agents, représentants et employés de toute responsabilité (y compris les coûts et dépenses), pour tout retard, et pour le non-accomplissement du passage, et de toute perte ou dommage aux biens de cette personne.

(3) Sauf en ce qui concerne le transport gratuit des personnes décrites au paragraphe (F)(1) ci-dessus, le Transporteur fournissant un transport gratuit ne sera pas responsable (les dispositions de la Règle 55 (Responsabilité des Transporteurs) nonobstant) en aucune circonstance, qu'il s'agisse de sa propre négligence ou de celle de ses officiers, agents, représentants ou employés, ou autrement, et la personne utilisant ce transport gratuit, en son nom, au nom de ses héritiers, représentants légaux, défendeurs et autres parties intéressées, et leurs représentants, cessionnaires, décharge et accepte d'indemniser le Transporteur, ses officiers, agents, représentants et employés de toute responsabilité (y compris les coûts et dépenses) pour toute mort ou blessure à cette personne (voir Note).

Note : Sauf dans la mesure prévue par la Règle 55 (Responsabilité des Transporteurs), en ce qui concerne le C.A.B. No. 516, émis par Airline Tariff Publishing Company, agent, les règles affectant la responsabilité des transporteurs pour les blessures corporelles ou d'un décès ne sont pas autorisées à être incluses dans les tarifs déposés conformément aux lois des États-Unis, et le paragraphe (F)(3) est inclus ici comme partie du tarif déposé auprès de gouvernements autres que les États-Unis et non comme partie du C.A.B. no. 516, émis par Airline Tariff Publishing Company, agent, déposé auprès du Département des Transports.

(G) Aides à la mobilité

(1) Nonobstant la responsabilité normale du Transporteur telle que contenue dans cette règle, la limite de responsabilité sera levée pour les réclamations impliquant la perte de, ou des dommages à, ou un retard dans la livraison des aides à la mobilité, lorsque de tels articles ont été acceptés comme bagages enregistrés ou autrement.

En cas de perte ou de dommage d'une aide à la mobilité, l'indemnisation sera basée sur le coût de la réparation ou la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité.

(2) Les aides à la mobilité incluent des articles physiques que les Passager en situation de handicap ont été prescrits par un médecin ou un autre professionnel de la santé autorisé pour compenser ou atténuer leur handicap, tels que les suivants :

- (a) un fauteuil roulant électrique, un scooter ou un fauteuil roulant manuel à cadre rigide
- (b) un fauteuil roulant manuel pliant
- (c) un déambulateur, une canne, des béquilles ou des attelles
- (d) un dispositif qui aide la personne à communiquer
- (e) un concentrateur d'oxygène portable et
- (f) une prothèse ou un dispositif médical similaire

Note : Pour éviter toute confusion, les médicaments et produits similaires pris par voie orale, topique ou par injection, ainsi que les seringues et fournitures médicales utilisées pour administrer ces médicaments, ne sont pas considérés comme des appareils d'assistance à la mobilité.

(3) En cas de perte, de destruction ou de dommage d'une aide à la mobilité, ou si elle n'est pas mise à la disposition de la personne à son arrivée à destination alors qu'elle est sous la garde du Transporteur aérien :

(a) le Transporteur fournira immédiatement un remplacement temporaire adapté sans frais jusqu'à ce que l'aide soit localisée et mise à la disposition du Passager (y compris les réparations, si nécessaire) ou remplacée selon la disposition ci-dessous :

(b) si une aide à la mobilité endommagée peut être réparée, en plus de (a) ci-dessus, le Transporteur aérien organisera, à ses frais, la réparation rapide et adéquate de l'aide à la mobilité au Canada et la retournera au Passager dès que possible après le retour de ce dernier au Canada.

(c) Si une aide à la mobilité endommagée ne peut pas être réparée ou est retardée et ne peut pas être localisée dans les 96 heures suivant le retour du Passager au Canada, le Transporteur, en plus de (a) ci-dessus, la remplacera par une aide à la mobilité similaire ou remboursera le Passager de la valeur de remplacement de l'aide à la mobilité endommagée ou perdue, telle que déterminée par le Transporteur, agissant de bonne foi. L'aide à la mobilité originale, si elle est retrouvée ultérieurement, deviendra la propriété du Transporteur, qui pourra alors en faire usage ou la disposer comme bon lui semble.

(H) Animaux de service

En cas de blessure ou de décès d'un animal de service résultant d'une faute ou d'une négligence du Transporteur, ce dernier s'engage à fournir rapidement, et à ses frais, des soins médicaux pour ou le remplacement de l'animal de service. Un animal de service désigne un animal requis par un Passager handicapé pour assistance et certifié, par écrit, comme ayant été formé par une institution professionnelle d'animaux de service pour assister un Passager handicapé et qui est correctement harnaché conformément aux normes établies par une institution professionnelle d'animaux de service.

(I) Réclamations relatives aux retards, annulations ou refus d'embarquement

(1) Les passagers doivent soumettre leurs réclamations directement au Transporteur et laisser au Transporteur 30 jours ou le délai prescrit par la loi applicable (le plus court des deux) pour y répondre directement avant de faire appel à des tiers pour réclamer en leur nom.

(2) Le Transporteur ne traitera pas les réclamations soumises par un tiers si le Passager concerné n'a pas soumis la réclamation directement au Transporteur et n'a pas laissé au Transporteur le temps de répondre, conformément à ce qui précède.

(3) Si un Passager n'a pas la capacité de soumettre une réclamation personnellement, le tuteur légal dudit Passager peut soumettre une réclamation au Transporteur au nom du Passager. Le Transporteur peut demander une preuve que le tuteur légal a l'autorité de soumettre une réclamation au nom du Passager.

- (4) Un Passager peut soumettre une réclamation au Transporteur au nom d'autres passagers sur la même réservation. Le Transporteur peut demander une preuve que le Passager a le consentement des autres passagers sur la réservation pour soumettre une réclamation en leur nom.
- (5) Le Transporteur ne traitera pas les réclamations soumises par un tiers à moins que la réclamation ne soit accompagnée d'une documentation appropriée dûment prouvant l'autorité du tiers à agir au nom du Passager.
- (6) Les passagers ne sont pas empêchés par cette clause de consulter des conseillers juridiques ou autres tiers avant de soumettre leur réclamation directement au Transporteur.
- (7) Tout paiement ou remboursement sera effectué par chèque, virement électronique ou virement bancaire directement au Passager, au choix du Transporteur. Le Transporteur peut demander une preuve que le compte bancaire est détenu par le Passager concerné.
- (8) Le Passager ou son tuteur légal s'engage à ne pas céder aucun droit à une indemnisation, des dommages-intérêts ou un remboursement qu'il pourrait détenir contre le Transporteur. Sous réserve de la loi applicable, toute cession des droits du Passager à une indemnisation, des dommages-intérêts ou un remboursement sera réputée nulle et non avenue.
- (9) En cas de réclamation d'indemnisation en vertu de l'APPR, le Passager doit soumettre la réclamation au Transporteur avant le premier anniversaire du jour où le retard de vol ou l'annulation s'est produit.

Règle 60 : Réservations et Sélection de Siège

(A) Général

Un billet ne sera valide que pour le(s) vol(s) pour lequel/lesquels une réservation aura été effectuée, et uniquement entre les points nommés sur le billet ou les coupons de vol applicables. Un Passager détenant un billet à date ouverte inutilisé ou une partie de celui-ci, ou une commande de frais divers pour un voyage ultérieur, ou qui souhaite modifier sa réservation pour une autre date, n'aura droit à aucun privilège préférentiel en ce qui concerne l'obtention d'une réservation.

(B) Données personnelles

Le Passager reconnaît que des données personnelles ont été fournies au Transporteur pour les besoins de la réservation de transport, l'obtention de services auxiliaires, la facilitation des exigences d'immigration et d'entrée, et la mise à disposition de ces données aux agences gouvernementales. À ces fins, le Passager autorise le Transporteur à conserver ces données et à les transmettre à ses propres bureaux, à d'autres transporteurs, ou aux fournisseurs de ces services, dans quelque pays qu'ils se trouvent. Toutes les informations concernant les passagers seront traitées conformément à la politique de confidentialité applicable.

(C) Conditions de réservations

(1) Une réservation pour une place sur un vol donné est valable lorsque la disponibilité et l'allocation de cette place sont confirmées par le Transporteur ou son agent et entrées dans le système de réservation du Transporteur. Un billet validé sera émis au Passager sous réserve de paiement ou d'autre arrangement de crédit satisfaisant, à condition que toutes les exigences applicables soient respectées, y compris toute exigence énoncée dans la règle tarifaire applicable, comme les délais de billetterie. La réservation de place peut être annulée par le Transporteur sans préavis si ces exigences ne sont pas respectées, y compris si le billet n'est pas émis dans le délai de billetterie indiqué dans la règle tarifaire applicable.

(2) Les réservations demandées auprès de tout Transporteur ou agence autorisée seront acceptées sous réserve de la disposition de billetterie de la règle régissant le tarif utilisé.

(3) Si un Passager nécessite un repas spécial, il/elle doit se renseigner sur la disponibilité de celui-ci lors de la réservation (ou de la modification d'une réservation) ou dans les délais publiés par le Transporteur. Sinon, le Transporteur ne peut garantir la présence dudit repas spécial à bord du vol concerné. Si, en raison de contraintes opérationnelles, certaines demandes ne peuvent être satisfaites, le Transporteur ne peut être tenu responsable à cet égard.

Si, en raison de contraintes opérationnelles, certaines demandes ne peuvent être satisfaites, le Transporteur ne peut en aucun cas être tenu responsable pour ce motif.

(D) Frais de communication

Le Passager sera facturé pour toute dépense de communication payée ou encourue par le Transporteur pour le téléphone, ou tout autre moyen de communication résultant d'une demande spéciale du Passager concernant une réservation.

(E) Attribution des sièges sur les vols opérés par KLM

(1)

- (a) (i) KLM ne garantit pas l'attribution de tout espace particulier dans l'avion.

Remarque : Le Transporteur a une politique de sièges supplémentaires (et des procédures associées) pour les passagers de moins de 14 ans voyageant avec un parent ou un tuteur afin de s'assurer que des efforts raisonnables sont faits par le Transporteur avant l'enregistrement, au moment de l'enregistrement et par les agents aéroportuaires et en vol pour asseoir l'enfant à côté de leur parent ou tuteur, sans frais supplémentaires (voir les paragraphes (I) et (J) de cette règle).

- (ii) KLM se réserve le droit de modifier l'attribution des sièges des passagers à tout moment après la réservation, dans certaines circonstances telles qu'une irrégularité de l'horaire, une substitution d'avion, ou si le siège est nécessaire pour répondre aux besoins d'un Passager handicapé. Les frais de siège seront alors remboursés automatiquement ou sur demande, sauf si le Passager est placé dans un siège équivalent à sa satisfaction.
- (iii) Les sièges situés dans les rangées de sortie de secours ne sont disponibles et offerts qu'aux passagers de 12 ans et plus capables de lire, comprendre et fournir des instructions orales en anglais ou en français, capables d'évaluer visuellement s'il est sûr d'ouvrir la porte de secours, exempts de toute incapacité, condition, réduction de mobilité ou responsabilité telle que s'occuper d'une autre personne qui pourrait les empêcher de remplir les fonctions de sortie de secours, et capables d'atteindre et d'utiliser la sortie de secours et disposés à aider à évacuer l'avion en cas d'urgence (voir également le paragraphe (4)(b) ci-dessous). Les passagers qui attestent, au moment de la réservation, qu'ils sont qualifiés pour s'asseoir dans un siège de rangée de sortie ont l'obligation d'informer KLM si l'une de ces qualifications change après la réservation.
- (b) (i) Les passagers voyageant avec un tarif Standard ou Flex, les enfants voyageant seuls, les passagers à mobilité réduite peuvent sélectionner une option de siège non payante en classe Économique, sous réserve de disponibilité.
- (ii) Pour les passagers voyageant avec un tarif Light/Basic, la sélection de siège est une option payante, mais ils peuvent sélectionner une option de siège non payante en classe Économique, sous réserve de disponibilité au moment de l'enregistrement en ligne, qui commence 30 heures avant le départ. Le prix de l'option de siège dépend de la destination, des dates de voyage et du tarif

sélectionné. Le prix sera affiché lors de l'achat du billet ou depuis la section "Mes réservations" du site web.

- (iii) Les passagers voyageant en classe Premium Économie, Business ou First peuvent sélectionner une option de siège non payante à tout moment, sous réserve de disponibilité.
- (c) Modifications de sièges payants :
 - (i) Il est possible de modifier un siège payant sur le même vol ou pour un nouveau vol – des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.
 - (ii) Il est possible de changer un siège payant pour un autre type de siège payant moyennant des frais supplémentaires.
 - (iii) Il est possible de changer un siège payant pour un siège moins cher, cependant, aucun remboursement n'est applicable pour toute différence de prix.
 - (iv) Il est possible d'annuler un siège payant, mais aucun remboursement n'est autorisé en cas d'annulation volontaire, sauf dans les cas où, après un changement volontaire de vol, il n'y a pas de sièges de cette catégorie disponibles sur le nouveau vol. Dans ce cas, le Passager peut demander un remboursement complet.
- (2) Options de Sièges : disponibles en cabine Économie sur les vols long-courriers
 - « Siège avec plus d'espace pour les jambes » : selon l'avion, ces sièges sont situés à côté des portes de sortie de secours ou dans certaines rangées autres que celles situées à côté des portes de sortie de secours. Cette option de siège est disponible pour tous les vols et le prix varie en fonction de la destination et des dates de voyage.
 - « Siège Duo » : siège dans une rangée de 2 en cabine Économie sur un vol long-courrier, situé dans des rangées ne contenant que 2 sièges. Les sièges Duo dans une rangée de 2 peuvent également être réservés individuellement sur les vols long-courriers. Le prix varie en fonction de la destination et des dates de voyage.
 - « Siège en section avant » : siège situé dans les 2 à 4 premières rangées de la cabine Économie. L'emplacement et le nombre de ces sièges dépendent du type d'avion. Pour les vols long-courriers, cette option permet de quitter l'avion parmi les premiers passagers. Le prix varie en fonction de la destination et des dates de voyage.

"Vols long-courriers" : Un vol long-courrier avec un numéro de vol KLM et proposé par KLM, offrant la possibilité de réserver une option de siège.

« Vols court ou moyen-courriers » : Un vol court ou moyen-courrier portant un numéro de vol KLM et proposé par KLM, offrant la possibilité de réserver une option de siège : Un vol court ou moyen-courrier avec un numéro de vol KLM et fourni par KLM, offrant la possibilité de réserver un siège en option.

- (3) Conditions de réservation et restrictions pour une option de siège
- (a) Un client peut acheter une option de siège, sous réserve de disponibilité, pour certains vols long-courriers KLM :
 - (i) lors de l'achat d'un billet en ligne,
 - (ii) après l'achat d'un billet, dans la section "Enregistrement" ou "Mes réservations" du site web,
 - (iii) pendant le processus d'enregistrement en ligne,
 - (iv) à l'aéroport, dans les agences KLM, les centres d'appels, et par l'intermédiaire de l'agent de voyage du Passager.
 - (b) Un client voyageant avec un billet prime Flying Blue peut réserver une option de siège dans les sections "Enregistrement" ou "Mes réservations" du site web après l'achat du billet ou pendant le processus d'enregistrement en ligne.
 - (c) Un client voyageant avec un billet de groupe peut réserver une option de siège pendant le processus d'enregistrement en ligne et à certains kiosques interactifs ou comptoirs d'enregistrement dans certains aéroports.
 - (d) Un client peut réserver un « Siège avec plus d'espace pour les jambes » sur certains vols court et moyen-courriers KLM :
 - (i) pendant le processus d'enregistrement en ligne,
 - (ii) à l'aéroport.
 - (e) Les options de siège sont soumises à des frais supplémentaires et sont offertes exclusivement aux clients voyageant en cabine Économie sur les vols long-courriers. Sur les vols court et moyen-courriers, « Siège avec plus d'espace pour les jambes » est la seule option de siège offerte.
 - (f) Cette option ne peut pas être réservée en ligne lors de l'achat du billet dans les cas suivants :
 - (i) Les clients à mobilité réduite qui nécessitent des services spéciaux doivent contacter les services Saphir (via la section "Nous contacter" du site web KLM) avant de réserver une option de siège.
 - (ii) Les enfants voyageant seuls et bénéficiant du service Mineur non accompagné.
 - (g) Les clients peuvent payer l'option de siège en utilisant l'une des cartes de paiement suivantes :
 - (i) American Express, Mastercard/Eurocard, Visa, Diners, UTAP, JCB.

- (ii) Les clients titulaires d'une carte Flying Blue peuvent utiliser leurs miles pour payer l'option de siège dans la section "Enregistrement" ou "Mes réservations" du site web après l'achat d'un billet.
- (iii) Les membres BlueBiz peuvent utiliser leurs crédits bleus pour payer l'option de siège.

- (h) KLM fera tout son possible pour respecter toute attribution de siège optionnel réservée selon les présentes conditions.

Le client est informé par les présentes conditions qu'KLM peut être amenée à modifier les attributions de sièges optionnels pour des raisons opérationnelles liées à la sécurité et/ou aux mesures de sûreté ou des irrégularités opérationnelles, même après l'embarquement et l'attribution des sièges. KLM ne peut être tenue responsable dans ce cas. Les clients ne bénéficiant pas d'une option de siège réservée selon les présentes conditions seront remboursés du prix de l'option de siège selon les modalités énumérées au paragraphe (5) ci-dessous.

- (i) Une option de siège réservée par un client est non transférable.
- (j) Une option de siège réservée par un client peut être transférée à un autre vol; des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour ce faire, le client doit contacter le point de vente, au plus tard 30 heures avant l'heure de départ prévue pour le nouveau vol.
- (k) Une option de siège réservée par un client peut être échangée contre l'achat d'une option de siège plus chère, sous réserve de disponibilité. Cela peut être fait lors du processus d'enregistrement en ligne, à une borne interactive à l'aéroport ou à un point de vente KLM. Dans ce cas, le client doit payer la différence de prix entre les deux options de siège.

L'échange d'une option de siège contre une option de siège moins chère est autorisé via une billetterie KLM ou un centre d'appel; cependant, aucun remboursement ne s'applique pour toute différence de prix.

(4) Conditions d'utilisation des options de siège

En réservant une option de siège, le client accepte de remplir les conditions cumulatives suivantes:

- (a) le client doit avoir la capacité de conclure des relations contractuelles,
- (b) si le client choisit une option de siège située près d'une sortie de secours, il ou elle doit être en mesure d'assister en cas d'évacuation et doit donc remplir les critères d'attribution définis par la réglementation aérienne; pour des raisons de sécurité et de sûreté, l'occupation de ces sièges est limitée aux passagers capables de comprendre les instructions de sécurité et de répondre aux exigences physiques (voir également le paragraphe (1)(a)(iii) ci-dessus).

Cette disposition, entreprise dans un effort de faciliter l'accès rapide aux sorties de secours, exclut notamment l'attribution de ces sièges aux personnes suivantes:

- (i) Passagers en situation de handicap (voyageant avec ou sans animal de service)
 - (ii) Femmes enceintes
 - (iii) Passagers de grande taille nécessitant une ceinture de sécurité d'extension
 - (iv) Clients voyageant avec des bébés et/ou des enfants jusqu'à et y compris 11 ans
 - (v) Enfants de tout âge voyageant seuls et bénéficiant du service Mineur non accompagné
 - (vi) Passagers voyageant avec un animal de compagnie en cabine
 - (vii) Passagers incapables de comprendre ou d'appliquer pleinement les instructions de sécurité
 - (viii) Clients utilisant un kit d'oxygène portable (par exemple Wenoll WS120) fourni par la compagnie aérienne ou des clients utilisant leurs propres dispositifs respiratoires (concentrateur d'oxygène personnel, respirateur, etc.)
- (c) Les options de siège peuvent être situées près des bureaux ou des toilettes.
- (d) En réservant une option de siège, le client s'engage à fournir à KLM des informations exactes et s'abstient de réserver s'il ou elle ne remplit pas les présentes conditions. Le non-respect de cette obligation entraînera l'attribution d'un siège différent par la compagnie au client.
- (e) Un client réservant une option de siège ne peut le faire qu'en son propre nom ou pour une personne qui lui a dûment confié l'autorité de réserver une option de siège en son nom et pour son compte, ci-après dénommée "Passager mandaté". Dans cette situation, le Passager mandaté est réputé connaître et avoir accepté les présentes conditions, et le client garantit le respect des présentes conditions par le Passager mandaté.
- (5) Conditions de remboursement des options de siège
- (a) Un client ayant réservé une option de siège ne peut obtenir un remboursement du prix de l'option de siège que dans les situations suivantes:
 - (i) le vol pour lequel le Passager a réservé l'option de siège est annulé et l'option de siège n'a pas pu être fournie sur le vol de remplacement

- (ii) l'option de siège n'a pas été attribuée au client par KLM pour des raisons opérationnelles liées à des irrégularités opérationnelles ou des exigences de sécurité et/ou de sûreté
- (iii) le client a acheté un tarif Flex et a annulé l'intégralité de son voyage
- (b) Un client peut demander un remboursement du prix d'une option de siège en remplissant un formulaire de réclamation en ligne, accessible via la section "Contactez-nous" sur notre site web.
- (c) Un client ayant réservé une option de siège ne pourra pas obtenir un remboursement du prix de l'option de siège notamment dans le cas où le client n'a pas respecté ou rempli les présentes conditions ou si le client est surclassé en cabine Premium Économie ou Business après avoir acheté un billet en cabine Économie.
- (d) En cas d'achat d'un surclassement payant par le client, le prix de l'option de siège sera alors déduit du prix de l'option de surclassement, ou le prix de l'option de siège sera remboursé.

(6) Divers

Les clients titulaires d'une carte Flying Blue peuvent bénéficier des services suivants en entrant leur numéro de carte lors de l'achat de leur billet :

- (a) les clients titulaires d'une carte KLM et KLM Flying Blue Ultimate, Platinum ou Club 2000* peuvent réserver une Option Siège sans frais supplémentaires ;
- (b) les clients titulaires d'une carte KLM et KLM Flying Blue Gold peuvent réserver une Option Siège 72 heures avant le départ ;
- (c) les clients titulaires d'une carte KLM et KLM Flying Blue Silver peuvent réserver une Option Siège 24 heures avant le départ.

(7) Force Majeure

KLM ne pourra être tenue responsable ni considérée comme ayant manqué à ses obligations en cas de non-exécution de tout ou partie des services réservés si ce manquement est dû à un cas de Force Majeure tel que défini dans la Règle 1 de ce Tarif. Dans ce cas, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité, intérêt ou compensation en raison d'un préjudice direct ou indirect résultant de la non-exécution des services.

(F) Frais de communication en cas d'annulation

Sauf disposition contraire dans ce tarif, chaque fois qu'un Passager annule des réservations effectuées pour lui et que cette annulation n'est pas soumise à des frais de service, le Transporteur exigera du Passager le paiement des frais de communication pour effectuer ces réservations et leur annulation ultérieure.

(G) Annulation de réservation

- (1) Si un Passager ne se présente pas à l'enregistrement du vol, le Transporteur peut annuler sa réservation pour les segments de vol suivants ou de retour, sauf si le Passager a informé le Transporteur à l'avance et conformément aux conditions tarifaires (voir Règle 65 "Billets").
- (2) Le programme de sécurité de l'Agence de sécurité des transports (TSA) américain exige qu'KLM recueille les informations supplémentaires suivantes auprès des Passagers lors de la réservation d'un vol à destination, en provenance ou à l'intérieur des États-Unis :
 - (a) nom complet (obligatoire), tel qu'il apparaît sur une pièce d'identité émise par le gouvernement et approuvée pour les voyages,
 - (b) date de naissance (obligatoire),
 - (c) sexe (obligatoire),
 - (d) numéro d'adresse (facultatif).

KLM peut annuler une réservation si celle-ci ne comprend pas les données de vol sécurisées requises pour le Passager (nom complet, date de naissance et sexe) au moins 72 heures avant le départ prévu. Cette politique d'annulation s'applique à tous les billets KLM, y compris les billets pour les vols des partenaires en partage de code d'KLM.

(H) Option Temps de Réflexion

KLM propose l'option Temps de Réflexion lors de la réservation en ligne (pour un vol avec un numéro de vol KLM) ; l'option Temps de Réflexion permet de garantir la réservation et le tarif pendant une durée allant jusqu'à 3 jours et est proposée pendant le processus de réservation, à la page de paiement. Le prix varie en fonction de la destination et de la cabine de voyage.

L'option temps de réflexion est facturée par Passager et le client est informé que le montant de l'option temps de réflexion est non remboursable.

Note : la durée de la période de Temps de Réflexion varie en fonction de la destination et de la date de réservation.

(I) Familles voyageant avec des enfants

Pour les familles voyageant avec un enfant de 14 ans ou moins, KLM réservera les sièges sans frais deux jours avant le départ du vol. Pour rendre cela possible, tous les membres de la famille doivent être inclus dans le même dossier de réservation.

L'emplacement des sièges est indiqué sur les cartes d'embarquement fournies lors de l'enregistrement en ligne ou à l'aéroport.

Cependant, si des sièges spécifiques sont requis, les familles peuvent choisir les sièges à l'avance. Dans ce cas, les familles paieront en ligne, soit lors de la réservation, soit plus tard dans la section "Mes réservations" du site web.

Le choix d'un siège standard moyennant des frais n'est pas disponible en ligne pour les familles voyageant avec des bébés de moins de 2 ans. Pour acheter ce service, les Passagers doivent contacter le Transporteur après l'achat du billet.

- (J) KLM a une politique de sièges supplémentaires pour les passagers de moins de 14 ans voyageant avec un accompagnateur afin de garantir des efforts raisonnables avant l'enregistrement, au moment de l'enregistrement et par les agents de l'aéroport et de bord pour asseoir l'enfant à côté de leur accompagnateur sans frais supplémentaires.

Ces efforts comprennent :

- (1) la possibilité de sélectionner des sièges adjacents en ligne :
 - (a) Les passagers voyageant avec un tarif standard vers l'Europe peuvent sélectionner un siège en classe Économie sans option de siège, sous réserve de disponibilité.
 - (b) Les passagers voyageant avec un tarif Light/Basic vers l'Europe ou avec un tarif standard vers d'autres régions peuvent sélectionner un siège en classe Économie sans option de siège, sous réserve de disponibilité, au moment de l'enregistrement en ligne, qui commence 30 heures avant le départ.
 - (c) Les passagers voyageant en classe Premium Économie ou Affaires peuvent sélectionner un siège sans option de siège gratuitement à tout moment, sous réserve de disponibilité.
 - (2) si non disponible en ligne et sur demande du client, les agents d'enregistrement tenteront de localiser des sièges adjacents lors de l'enregistrement ;
 - (3) si les efforts échouent lors de l'enregistrement, les agents de la porte d'embarquement tenteront de localiser des sièges adjacents lors de l'embarquement, ou, en cas d'indisponibilité, demanderont des volontaires pour échanger leurs sièges ;
 - (4) si les efforts échouent lors de l'embarquement, les agents de bord demanderont des volontaires pour échanger leurs sièges à bord.
- (K) Les enfants de moins de 5 ans doivent être accompagnés d'un adulte âgé de 18 ans ou plus lors du voyage.
- (L) Le parent, le tuteur ou le responsable doit toujours indiquer dans leur réservation qu'ils voyagent avec des enfants.
- (1) Le Transporteur facilitera l'attribution d'un siège à un enfant de moins de 14 ans en offrant sans frais supplémentaires :
 - (a) dans le cas d'un enfant de 4 ans ou moins, un siège adjacent à celui de son parent, tuteur ou responsable ;
 - (b) dans le cas d'un enfant de 5 à 11 ans, un siège dans la même rangée que celui de son parent, tuteur ou responsable, et séparé de celui-ci par un siège au maximum ;

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (c) dans le cas d'un enfant de 12 ou 13 ans, un siège dans une rangée séparée de celle de son parent, tuteur ou responsable par une rangée au maximum.
 - (2) Si un Passager se voit attribuer un siège conformément à (1) ci-dessus qui est en classe inférieure à celle prévue par son billet, le Transporteur remboursera la différence de prix entre les classes de service.
 - (3) Si le Passager choisit un siège en classe supérieure à celle prévue par son billet, le Transporteur demandera un paiement supplémentaire représentant la différence de prix entre les classes de service.
- (M) Frais applicables pour la sélection de siège à l'avance par segment

Pour les tarifs Basic/Light, le prix dépend de la destination et des dates de voyage. Le prix sera affiché lors de l'achat du billet depuis la section "Mes réservations" du site web.

Règle 61 : Limitations de capacité

- (A) Une réservation pour une place sur un vol donné n'est valide que lorsque la disponibilité et l'allocation de cette place sont confirmées à ces tarifs par le Transporteur.
- B) KLM limitera le nombre de passagers transportés sur un vol dans une classe tarifaire ou une cabine, et ces tarifs et classes tarifaires ne seront pas nécessairement disponibles sur tous les vols ou sur tous les marchés. Le nombre de sièges que KLM limitera le nombre de passagers transportés sur un vol dans une classe tarifaire ou une cabine, et ces tarifs et classes tarifaires ne seront pas nécessairement disponibles sur tous les vols ou sur tous les marchés. Le nombre de sièges que KLM met à disposition sur un vol donné est déterminé par la meilleure appréciation de KLM du nombre total de passagers prévu sur chaque vol.

Règle 65 : Billets

(A) Dispositions générales

- (1) (a) Le billet atteste, jusqu'à preuve du contraire, de l'existence de la conclusion et du contenu d'un Contrat de Transport entre le Transporteur et le Passager dont le nom figure sur le billet.

Ce billet donne droit au Passager au transport uniquement entre les points d'origine et de destination et via l'itinéraire désigné sur celui-ci.

(b) Le service de transport est uniquement fourni au(x) Passager(s) nommé(s) sur le billet.

Les Passagers doivent donc être en mesure de fournir au Transporteur une preuve de leur identité, ainsi que celle des personnes dont ils sont responsables, à tout moment de leur voyage.

- (2) Un billet ne sera pas émis et en tout état de cause, le Transporteur ne sera pas obligé de transporter jusqu'à ce que le Passager ait payé le tarif applicable ou ait respecté les arrangements de crédit établis par le Transporteur.

- (3) Dans le cas où le Transporteur n'a pas de confirmation fiable que le paiement a été validement effectué, ou si le Transporteur informe le Passager de la nécessité d'obtenir des informations supplémentaires, le Transporteur peut demander des informations supplémentaires au(x) Passager(s) et/ou, lorsque le billet a été payé par une personne qui n'est pas le Passager.

Le Transporteur peut demander la présence du titulaire de la carte à l'aéroport à tout moment après l'émission du billet, y compris à l'enregistrement, avant le voyage ou après le début du voyage.

Le Transporteur se réserve également le droit d'exiger une autre forme de paiement si un Passager n'est pas en mesure de confirmer de manière fiable que le paiement a été validement effectué et/ou de fournir les informations supplémentaires demandées.

- (4) (a) Le Transporteur se réserve le droit de vérifier les documents d'identité de ses Passagers.

(b) Certains billets, qui sont vendus à des tarifs réduits, sont partiellement ou totalement non remboursables ou non modifiables.

Il appartient au Passager de consulter les conditions applicables à l'utilisation de son billet et, le cas échéant, de souscrire l'assurance appropriée pour couvrir les circonstances dans lesquelles il devrait annuler ou modifier son voyage.

(c) Les billets sont valables pour le voyage uniquement lorsqu'ils sont utilisés conformément à tous les termes et conditions de vente.

Les termes et conditions de vente incluent, mais ne se limitent pas à :

- (1) l'itinéraire du Passager, tel qu'indiqué sur le billet ou dans le dossier de réservation du Passager,

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

(2) toute exigence associée au niveau tarifaire du Passager (par exemple, l'âge dans le cas d'une réduction pour enfants) ou conditions spécifiques,

(3) toute exigence que le Passager reste une date ou une durée spécifiée (par exemple, le week-end) à la destination spécifiée sur le billet.

(d) Comme le billet est soumis à des conditions formelles obligatoires, le billet reste à tout moment la propriété du Transporteur émetteur.

(e) Un billet qui a été modifié par une personne autre que le Transporteur ou l'un de ses agents autorisés ne sera pas valable pour le transport.

(5) Frais de billetterie :

Un frais de billetterie non remboursable supplémentaire sera inclus dans le tarif total indiqué au Passager au moment de la billetterie.

Point de vente États-Unis, y compris Puerto Rico et les Îles Vierges et le Canada.

Canal	Frais
Les ventes par téléphone d'KLM	Aucun frais ne s'applique
Site web d'KLM www.klm.ca	aucun frais ne s'applique
Bureaux de billetterie aéroport et ville :	
Affaires	USD120 / CAD120
Premium	USD100 / CAD100
Économie	USD 90 / CAD 90

De plus, les billets pour les suivants ne seront pas soumis aux frais de service :

Mineurs non accompagnés

Groupes

Récompenses de fidélisation

Réductions pour l'industrie

Passagers en situation de handicap

Réémissions

EMD's

(6) Frais de service de réémission

Des frais de USD 50/CAD 70 seront facturés par les bureaux de billetterie en ville et à l'aéroport d'KLM (CTO et ATO) pour la réémission volontaire de billets initialement achetés par des sources de billetterie externes.

Les frais de service de réémission ci-dessus seront également facturés par les centres de vente directe d'KLM ou les centres de service et de vente (SSC) pour la réémission volontaire de billets achetés par des sources de billetterie externes.

Les frais de service de réémission sont perçus une fois par Passager, par billet, et s'appliquent à tous les itinéraires.

Exception : Les frais de service de réémission ne s'appliquent pas à :

- (a) billets avec réductions pour bébés ;
- (b) réémissions involontaires en raison d'irrégularités de vol ;
- (c) billets initialement émis par AF/KL/DL/AZ par des canaux de vente directe (CTO, ATO, SSC, AirFrance.com, KLM.com, Delta.com, Alitalia.com) ;
- (d) billets réémis sur Delta.com ;
- (e) documents réémis contre un EMD ou bon de récupération de service précédemment émis ;
- (f) revalidations ;
- (g) surclassements Flying Blue (AFKL) et SkyMiles (DL) ;
- (h) tarifs militaires et gouvernementaux ;
- (i) pour ATO/CTO uniquement : billets initialement émis par les canaux de vente directe de Kenya Airways (KQ).

(7) Tarifs applicables uniquement pour l'itinéraire du billet

Les tarifs s'appliquent uniquement pour le voyage entre les points pour lesquels ils sont publiés.

Les billets ne peuvent pas être émis à des tarifs publiés pour et/ou depuis un ou plusieurs points plus éloignés que les points parcourus, même lorsque l'émission de tels billets peut produire un tarif inférieur.

(8) KLM interdit les pratiques communément appelées :

(a) « Billet aller-retour inversé » :

L'achat ou l'utilisation de deux ou plusieurs billets émis à des tarifs aller-retour, ou la combinaison de deux ou plusieurs tarifs aller-retour bout à bout sur le même billet afin de contourner les exigences de séjour minimum

(b) « Réservations en double » :

Le Transporteur ne permet pas à un Passager de détenir plus d'une réservation/billet confirmé sur le même vol de départ/origine et destination pour la même date de voyage

(c) « Billet jetable » :

L'achat ou l'utilisation de tarifs aller-retour pour un voyage aller simple

(d) « Billet de ville/cité cachée » :

L'achat d'un tarif à partir d'un point avant l'origine réelle du Passager ou vers un point au-delà de la destination réelle du Passager. En conséquence, le Passager ne doit pas acheter un ou plusieurs billets ou utiliser des coupons de vol dans un ou plusieurs billets afin d'obtenir un tarif inférieur à celui qui pourrait autrement être applicable.

(9) Tarifs erronés :

KLM fera des efforts raisonnables pour s'assurer que tous les tarifs qu'elle publie sont exacts et disponibles à la vente, mais KLM, en tant que politique, ne dépose ni n'a l'intention de déposer des billets à un tarif zéro ou erroné ou raisonnablement apparent comme étant erroné.

Si un tarif erroné est publié par inadvertance à la vente et qu'un billet est émis à ce tarif erroné avant qu'il n'ait été corrigé, KLM se réserve le droit d'annuler l'achat du billet et de rembourser tous les montants payés par l'acheteur ou, au choix de l'acheteur, de réémettre le billet pour le tarif correct.

Dans ce cas, KLM remboursera également toutes les dépenses réelles, raisonnables et vérifiables engagées par l'acheteur en se fiant à l'achat du billet.

L'acheteur doit fournir des reçus ou d'autres preuves de ces coûts réels engagés à l'appui de toute demande de remboursement.

(10) Réservations en double, fictives et impossibles/illogiques

KLM interdit les réservations en double, impossibles ou fictives, y compris, mais sans s'y limiter, les itinéraires multiples conflictuels pour le même Passager le même jour ou les réservations avec des correspondances qui partent avant l'arrivée du vol entrant.

KLM se réserve le droit d'annuler toute réservation de ce type qui n'a pas été émise, et d'annuler et de rembourser toute réservation de ce type qui est émise à un tarif remboursable.

(B) Validité

(1) Généralités

Le billet est valable pour le transport de l'aéroport du lieu de départ à l'aéroport du lieu de destination via l'itinéraire indiqué sur celui-ci et pour la classe de service applicable.

Chaque coupon de vol sera accepté pour le transport à la date et pour le vol pour lesquels une réservation confirmée a été effectuée.

(2) Période de validité

Un billet est valable :

- pendant un an, à partir de la date originale d'émission et le voyage doit commencer dans cette période de validité ;
 - une fois le voyage commencé, alors tous les voyages doivent être terminés dans un an à partir de la date à laquelle le voyage a commencé, sauf indication contraire sur le billet.
 - Si un billet est échangé ou réémis :
 - (a) un billet totalement inutilisé doit être échangé dans la période de validité initiale d'un an et se verra attribuer une nouvelle date d'émission de billet basée sur la date d'échange.
 - (b) Si le voyage a commencé, alors le billet doit être réémis et tous les voyages terminés dans un an à partir de la date à laquelle le voyage a commencé.
- Remarque : certains tarifs peuvent avoir des périodes de validité différentes, auquel cas les règles spécifiques associées au tarif prévaudront.

(3) Maladie

(a) En cas de maladie du Passager avant le début du voyage, les conditions tarifaires s'appliqueront.

(b) Si, après avoir commencé leur voyage, un Passager est empêché, pour des raisons de santé, de continuer leur voyage pendant la période de validité du billet, le Transporteur peut prolonger la validité du billet sur présentation d'un certificat médical approprié attestant des raisons de santé qui ont empêché le Passager de continuer le voyage et que ces raisons de santé n'étaient pas connues au moment de la réservation, jusqu'à la date à laquelle le Passager est de nouveau en mesure de voyager ou jusqu'à la date du premier vol disponible.

Cette prolongation ne commencera qu'au point où le voyage a été interrompu et sera valable pour le transport dans la classe du tarif payé.

Si les coupons de vol inutilisés contiennent une ou plusieurs escales convenues, la validité du billet peut être prolongée de trois mois au maximum, à partir de la date indiquée sur le certificat médical soumis.

De même, le Transporteur peut, sur demande, prolonger la validité des billets des membres de la famille immédiate accompagnant le Passager, sous réserve de conformité avec les conditions de preuve spécifiées ci-dessus.

(4) Décès

(a) Décès du client avant/après le début du voyage :

Le service des remboursements remboursera le coût du billet au bénéficiaire du client.

(b) Avant le début du voyage, les personnes qui avaient initialement l'intention de voyager avec le client décédé ou en cas de décès dans la famille immédiate du client :

veuillez consulter le « Cas de force majeure » au paragraphe (6) ci-dessous.

(c) En cas de décès d'un Passager pendant un voyage, les billets des personnes accompagnant le Passager décédé peuvent être modifiés soit en supprimant toute exigence de séjour minimum, soit en prolongeant la période de validité de ces billets.

En cas de décès d'un membre de la famille immédiate d'un Passager dont le voyage a commencé, la validité de leurs billets et de ceux des membres de leur famille immédiate voyageant avec eux peut être modifiée de la même manière.

Toute modification mentionnée ci-dessus ne peut être effectuée qu'après réception d'un certificat de décès valide.

La prolongation susmentionnée ne commencera qu'au point où le voyage a été interrompu et sera valable pour le transport dans la classe du tarif payé (y compris les taxes).

Toute prolongation ne peut excéder quarante-cinq (45) jours à partir de la date du décès.

(5) Un Document Électronique Divers émis sans date de passage définie doit être présenté pour un billet dans un délai d'un an à partir de la date d'émission ; sinon, il ne sera pas honoré pour un billet.

(6) Cas de force majeure

Lorsque le Passager a un billet qu'il/elle n'a pas utilisé ou qu'il/elle a utilisé partiellement et que ce Passager est incapable de voyager en raison d'un cas de Force Majeure, tel que défini dans la Règle 1 (Définitions), le Transporteur fournira au Passager une note de crédit correspondant au tarif (y compris les taxes) de son billet non remboursable et/ou non modifiable, valable pour un an, qui peut être utilisé pour un voyage ultérieur sur des vols fournis par le Transporteur, sous réserve des frais de service applicables, à condition que le Passager notifie le Transporteur dès que possible et fournisse une preuve du cas de Force Majeure.

(C) Ordre d'utilisation des coupons

- (1) Les coupons de vol seront honorés uniquement dans l'ordre dans lequel ils ont été émis.
- (2) Toute utilisation non conforme par le Passager (par exemple, s'il/elle n'utilise pas le premier coupon ou si les coupons ne sont pas utilisés dans l'ordre dans lequel ils ont été émis) constatée le jour du voyage entraînera l'obligation de payer des frais fixes supplémentaires à l'aéroport s'élevant à :
 - (a) EUR 125/CAD 190 pour les vols en France.
 - (b) EUR 250/CAD 375 pour les vols en Europe en classe Économique et EUR 500/CAD 750 en classe Affaires.
 - (c) EUR 500/CAD 750 pour un vol long-courrier en classe Économique ou Économique Premium et EUR 1,500/CAD 2250 pour un vol long-courrier en classe Affaires.
- (3) Afin de pouvoir récupérer leurs bagages enregistrés si le Passager décide d'interrompre son voyage et n'utilise pas tous les coupons de vol, il ou elle peut être tenu(e) de payer des frais fixes ne dépassant pas EUR 300/CAD 450.

(D) Billet invalidé

- (1) Un billet est invalidé en raison du non-respect par le Passager de toute condition ou modalité de vente, telle que :
 - (a) s'il est utilisé pour un voyage vers une destination autre que celle spécifiée sur le billet,
 - (b) si le Passager ne respecte pas les exigences de séjour applicables,
 - (c) si le Passager ne répond pas aux exigences de statut associées à la catégorie tarifaire du billet,
 - (d) si KLM détermine que le billet a été acheté ou utilisé de manière à contourner les règles tarifaires applicables.
- (2) Lorsqu'un billet n'est pas valide en raison du non-respect par le Passager de toute condition ou modalité de vente, KLM a le droit, à sa seule discrétion, de :
 - (a) annuler toute portion restante de l'itinéraire ou des réservations du Passager,
 - (b) confisquer ou révoquer toute portion inutilisée du billet,
 - (c) refuser d'embarquer le Passager ou d'enregistrer ses bagages, et/ou
 - (d) facturer au Passager la valeur résiduelle raisonnable du billet, qui ne sera pas inférieure à la différence entre le tarif effectivement payé et le tarif le plus bas applicable à l'itinéraire réel du Passager.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

(E) Non-transférabilité

Un billet ne peut pas être transféré. Si une personne autre que celle qui doit voyager présente un billet pour le transport ou le remboursement, le Transporteur n'assumera aucune responsabilité si, agissant de bonne foi, il transporte ou rembourse la personne qui présente le billet.

L'acheteur du billet et le Passager sont responsables de s'assurer que le billet indique correctement le nom du Passager.

La présentation d'un billet pour le transport par une personne autre que le Passager nommé sur le billet rend le billet nul.

(F) Identification du Transporteur

L'identification du Transporteur peut être indiquée sous forme d'abréviation sur le billet, en utilisant son code désignateur de compagnie aérienne (tel que défini dans la règle 1) ou sous toute autre forme.

L'adresse du Transporteur est réputée être celle de son siège social ou de son principal établissement.

Règle 70 : Heures d'enregistrement et d'embarquement (applicable pour le transport vers/depuis les États-Unis, les territoires américains et vers/depuis le Canada)

(A) Réservations sujettes à annulation en cas de non-respect des délais d'enregistrement et d'embarquement :

Une réservation peut être annulée sans aucune responsabilité envers le Passager si ce dernier ne respecte pas toutes les procédures d'enregistrement applicables avant l'heure limite d'enregistrement de son vol, ou s'il n'est pas à la porte d'embarquement et prêt à embarquer avant l'heure limite d'embarquement applicable.

Les délais d'enregistrement et d'embarquement en vigueur à la date du voyage s'appliqueront et sont affichés sur klm.com.

(B) Responsabilité du Passager de prévoir suffisamment de temps :

Le Passager doit arriver à l'aéroport avec suffisamment de temps pour respecter toutes les procédures d'enregistrement, passer les contrôles de sécurité, se conformer à toutes les autres exigences gouvernementales et procédures de départ, et arriver à la porte d'embarquement avant l'heure limite d'embarquement applicable.

KLM ne retardera pas les vols pour les passagers qui ne sont pas à la porte et prêts à embarquer à temps, et n'est pas responsable de toute perte ou dépense due au non-respect de cette disposition par le Passager.

(C) Enregistrement :

(1) Recommandé :

Le Passager est recommandé d'arriver à l'aéroport au moins 120 minutes avant l'heure de départ prévue du vol pour lequel il/elle a une réservation afin de déposer les bagages et de passer les contrôles de sécurité.

(2) Heure limite d'enregistrement:

Les passagers doivent s'enregistrer, avec leurs bagages, s'ils en ont, au moins 60 minutes avant l'heure de départ prévue.

(3) Le Passager doit s'enregistrer via un dispositif en libre-service ou par l'intermédiaire d'un agent KLM au comptoir d'enregistrement dans les délais d'enregistrement susmentionnés.

Les passagers enregistrant des bagages doivent s'enregistrer et déposer leurs bagages dans les délais d'enregistrement susmentionnés.

(4) Si le voyage du Passager comprend des vols subséquents, il est de la responsabilité du Passager de vérifier qu'il/elle est en possession de toutes les informations relatives aux délais d'enregistrement pour ces vols.

(D) Embarquement :

Le Passager doit être disponible pour embarquer à la porte d'embarquement au moins 45 minutes avant l'heure de départ prévue du vol pour lequel il/elle a une réservation.

Le Transporteur peut annuler la réservation d'un Passager si ce dernier n'est pas présent à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure d'embarquement spécifiée, sans aucune responsabilité envers le Passager.

(E) Si le Passager ne respecte pas l'une des exigences de cette règle, KLM peut réassigner le siège pré-réservé et/ou annuler la réservation de ce(s) Passager(s) qui arrive(nt) après les délais susmentionnés.

La responsabilité du Transporteur se limite à fournir un remboursement volontaire, conformément à la règle 90 - Remboursements.

(F) Le Transporteur ne peut être tenu responsable en aucune manière, en particulier pour toute perte, dommage ou déboursement, si un Passager n'a pas respecté les conditions de cette règle.

Règle 75 : Devise de Paiement

Les dispositions de cette règle sont soumises aux lois sur les changes et aux réglementations gouvernementales applicables.

Lorsque ce tarif est utilisé, le signe dollar se réfère aux dollars canadiens.

(A) Paiement dans le pays de commencement du transport

- (1) Le paiement des tarifs doit être effectué dans la devise du pays de commencement du transport, ou
- (2) dans toute devise acceptable pour le Transporteur, à condition que l'équivalent du tarif en monnaie locale soit collecté au taux de change d'achat des banquiers en vigueur à la date de délivrance du document de transport aérien.
- (3) Lorsqu'un document de transport émis en dehors du pays de commencement du transport est présenté pour paiement (total ou partiel), les dispositions du paragraphe (B) ci-dessous s'appliqueront.

(B) Paiement en dehors du pays de commencement du transport

- (1) Le montant à payer sera déterminé en convertissant le montant total à collecter, exprimé dans la devise du pays de commencement du transport, en la devise du pays de paiement au taux de change de vente des banquiers applicable à la date de la transaction.
- (2) Le paiement devra être effectué soit dans la devise du pays de paiement, soit dans toute devise acceptable pour le Transporteur, à condition que l'équivalent du montant en monnaie locale du pays de paiement, établi conformément au paragraphe (B)(1) ci-dessus, soit collecté au taux de change d'achat des banquiers en vigueur à la date de la transaction.

(C) Réacheminement volontaire

En cas de réacheminement ou d'annulation volontaire entraînant la réévaluation du tarif :

- (1) Le tarif sera réévalué dans la devise du pays de commencement du transport.
- (2) Les tarifs en monnaie locale à utiliser seront ceux applicables au moment du commencement du transport.
- (3) Le taux de change de l'IATA à utiliser sera celui applicable au moment de la délivrance initiale du billet.

(D) Remboursements

- (1) Le montant du remboursement sera converti en utilisant le taux de change des banquiers applicable à la date du remboursement, sauf disposition contraire en (D)(2) ci-dessous.
 - (2) Lorsque le paiement initial a été effectué dans une devise autre que celle du pays de commencement du transport, les remboursements dans la même devise que celle initialement présentée seront effectués au taux de change utilisé pour le paiement initial.
- (E) Perception supplémentaire
- Lorsqu'une perception supplémentaire est effectuée dans un pays autre que le pays de commencement du transport, le montant à percevoir sera converti en utilisant le taux de change de vente des banquiers applicable à la date de la perception supplémentaire.
- (F) Taux de change
- Les taux de change s'appliquent à la date de paiement.
- Les taux des banquiers mentionnés aux paragraphes (A) à (E) ci-dessus sont définis comme suit : le taux d'achat des banquiers ou le taux de vente des banquiers signifie le taux unitaire publié
- (1) aux États-Unis : chaque mardi dans le Wall Street Journal sous la rubrique "Foreign exchange". Ce taux sera applicable du mercredi de chaque semaine jusqu'au mardi de la semaine suivante inclus. Lorsqu'un jour férié national tombe un lundi, les taux de change étrangers n'apparaissent pas dans l'édition du mardi du Wall Street Journal. Dans ce cas, les taux de la semaine précédente sont utilisés jusqu'au mercredi au lieu de mardi, et l'édition du mercredi du Wall Street Journal sera utilisée pour la période du jeudi au mardi.
 - (2) au Canada : chaque vendredi dans le Toronto Globe & Mail sous la rubrique "Foreign exchange - mid market rate in Canadian funds". Lorsque des circonstances exceptionnelles empêchent la publication des taux de change, les taux cotés le jour ouvrable précédent, selon le cas, seront utilisés. Ces taux seront applicables du lundi de la semaine suivante jusqu'au dimanche suivant inclus.

Règle 80 : Itinéraires Révisés, Changements Volontaires

(A) Changements demandés par le Passager

- (1) Lorsqu'un changement peut être effectué à la demande du Passager et sous réserve du paiement de tous frais énoncés dans la règle tarifaire applicable, le Transporteur effectuera un changement dans l'itinéraire (autre que le point d'origine), la destination, le(s) Transporteur(s), la classe de service, le(s) coupon(s) de vol, les dates de voyage, ou annulera une réservation à condition que ce Transporteur ait émis le billet.
- (2) La méthode pour effectuer le changement demandé par le Passager sera effectuée par :
 - (a) l'endossement ou le contrôle des coupons de ce billet inutilisé ou des coupons de vol, ou,
 - (b) la réémission du billet pour le Passager.
- (3) Tarif applicable
 - (a) Le tarif, les frais, les charges et les surtaxes applicables à la suite de tout changement d'itinéraire, de destination, ou de Transporteur seront le nouveau tarif, les taxes, les frais, les charges et les surtaxes disponibles au moment où le changement est effectué, plus les frais de changement ou la pénalité applicable, selon la règle tarifaire applicable, à condition que :
 - (i) un passage supplémentaire au tarif total ne soit pas autorisé à moins que la demande n'ait été faite avant l'arrivée à la destination indiquée sur le billet original, et
 - (ii) après le début du transport, un billet aller simple ne pourra pas être converti en billet aller-retour ou en billet de voyage circulaire au tarif réduit aller-retour ou circulaire pour toute portion déjà utilisée, et
 - (iii) après le début du transport, un billet aller-retour peut être converti en billet de voyage circulaire, ou vice versa, à condition que la demande soit faite avant l'arrivée du Passager à la destination indiquée sur le billet original ou sur l'ordre de frais divers.
- (a) Toute différence entre le tarif, les taxes, les frais, les charges et les surtaxes applicables selon le paragraphe (i) ci-dessus, et le tarif, les taxes, les frais, les charges et les surtaxes payés par le Passager sera perçue auprès du Passager par le Transporteur effectuant le réacheminement, qui remboursera également tout montant conformément à la Règle 90 - Remboursements.
- (4) Date d'expiration

La date d'expiration de tout nouveau billet émis sera la même que la date d'expiration de l'ancien billet.

- (5) Les délais d'annulation et les frais pour les annulations tardives seront applicables aux itinéraires révisés demandés par le Passager.
- (B) Itinéraires Révisés Involontaires
(voir la Règle 85 - Irrégularités des Horaires, Retards et Annulations de Vols).
- (C) En cas de décès, les dispositions suivantes s'appliquent aux passagers voyageant à un tarif assorti de restrictions de réacheminement ou de changement de réservation :
- (1) En cas de décès d'un Passager, les passagers qui l'accompagnent peuvent mettre fin au voyage ou l'interrompre, mais au plus tard 45 jours après l'interruption du voyage.
 - (2) En cas de décès dans la famille proche, un Passager bénéficiant d'un tarif de groupe ou un Passager individuel peut retourner au lieu d'origine indiqué sur le billet, sans escale FR en cours de route, au même tarif sur le prochain vol disponible, si le décès est survenu au point d'interruption du voyage, mais au plus tard 45 jours après l'interruption du voyage.
 - (3) Le billet des passagers de retour porte la mention « Compte de retour décès..... (nom) » et cette mention est authentifiée par une validation ou un autre cachet officiel.
 - (4) Un certificat de décès doit être présenté au moment de la délivrance du nouveau billet ou dans le pays où le décès s'est produit.
- (D) Correspondances Manquées
Dans le cas où un Passager manque un vol de correspondance sur lequel une place lui a été réservée parce que le Transporteur initial n'a pas opéré son vol selon les horaires prévus, ou a modifié l'horaire de ce vol, le Transporteur initial s'organisera pour assurer le transport du Passager ou effectuera un remboursement involontaire conformément à la Règle 85 - Irrégularités d'horaire, retards et annulations de vols.
- (E) Franchise de Bagages Gratuite
Un Passager réacheminé involontairement aura droit à la franchise de bagages gratuite applicable pour le type de service initialement payé. Cette disposition s'appliquera même si le Passager peut être transféré d'un vol en classe affaires à un vol en classe économique et a droit à un remboursement tarifaire.

Règle 85 : Irrégularités d'horaire, Retards et Annulations de Vols (Applicable aux vols opérés par KLM à destination/en provenance du Canada)

(A) Horaires

- (1) "Irrégularité d'horaire" signifie l'une des situations suivantes :
 - (a) retard au départ ou à l'arrivée d'un vol d'un Transporteur, ou
 - (b) annulation de vol ou tout autre retard ou interruption dans l'exploitation prévue d'un vol d'un Transporteur, ou
 - (c) substitution d'équipement ou d'une classe de service différente, ou
 - (d) modifications d'horaire nécessitant un réacheminement du Passager à l'heure de départ du vol initial.

- (2) Les vols et horaires de vol indiqués dans les indicateurs d'horaire n'ont aucune valeur contractuelle et sont uniquement destinés à informer les Passagers des vols offerts par le Transporteur.

Ces indicateurs d'horaire ne sont pas définitifs et sont susceptibles de modification après leur date de publication.

En revanche, les horaires de vol imprimés sur le billet de transport sont réputés, sous réserve de modifications pour des raisons indépendantes de la volonté du Transporteur, faire partie intégrante du contrat de transport.

- (3) Les horaires de vol seront communiqués avant l'acceptation de la réservation du Passager et reproduits sur le billet. Les horaires de vol ainsi prévus peuvent toutefois être modifiés après l'émission du billet.

Dans ce cas, les Passagers seront informés si le Transporteur dispose de leurs coordonnées.

Les Passagers sont néanmoins priés de vérifier auprès du Transporteur, avant leur date de départ prévue, que les horaires de vol figurant sur leur billet de transport ou leur mémo de voyage n'ont pas changé.

Cependant, en cas de modification d'horaire pour des raisons de sécurité ou de situations relevant du contrôle du Transporteur, ainsi qu'en dehors du contrôle du Transporteur, qui ne convient pas au Passager et/ou si le Transporteur n'est pas en mesure d'offrir une réservation plus appropriée dans les 48 heures, le Passager peut bénéficier d'un remboursement, tel qu'indiqué dans la règle 90 Remboursements.

- (4) KLM n'assume aucune responsabilité pour les Passagers effectuant des correspondances non incluses dans l'itinéraire indiqué sur le billet.

Le Transporteur n'est pas responsable des modifications, erreurs d'aéroports ou omissions dans les horaires ou autres représentations des horaires.

KLM ne garantit pas et ne peut être tenue responsable des annulations ou modifications des horaires de vol figurant sur les billets des passagers en raison de Force Majeure, y compris les perturbations ou grèves du travail.

- (5) Il est de la responsabilité du Passager de fournir au Transporteur ses coordonnées afin qu'il puisse être contacté en cas de modification des horaires prévus tels qu'ils apparaissent sur le billet.
- (6) KLM s'engage à faire ses meilleurs efforts pour transporter le Passager et ses bagages avec diligence, mais aucun délai particulier n'est fixé pour le début ou l'achèvement du transport.

Sous réserve de cette disposition, le Transporteur peut, sans préavis, substituer d'autres transporteurs ou aéronefs et peut modifier l'itinéraire, ajouter des escales ou omettre les escales indiquées sur le billet en cas de nécessité.

(B) Annulations, Réacheminements, Retards

En cas d'irrégularité d'horaire, KLM appliquera les dispositions de cette règle en conformité avec le RPPA, sauf si la législation locale applicable en dispose autrement.

Note : cette règle ne s'applique que lorsqu'un vol est retardé au départ, et non lorsque le vol part à l'heure et est ensuite retardé.

- (1) KLM fournira rapidement des mises à jour en temps opportun, y compris la raison du retard ou de l'annulation :
 - (a) dès qu'KLM est informée de ce retard ou de cette annulation, et ensuite,
 - (b) à intervalles réguliers de 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ pour le vol soit fixée ou que de nouveaux arrangements de voyage pour les passagers aient été pris, et
 - (c) dès que possible lorsque de nouvelles informations sont disponibles.
- (2) Le Transporteur prendra toutes les mesures nécessaires pour transporter le Passager et ses bagages sans délai.

À cet égard, et dans le but d'éviter l'annulation du transport, le Transporteur peut être amené à proposer au Passager un transport dans un autre aéronef ou à effectuer le trajet sur les vols d'un autre Transporteur et/ou par tout autre moyen de transport.
- (3) Sauf disposition contraire de la Convention et si un Passager a un contrat de transport unique (tel que défini par la Convention) faisant l'objet d'une réservation :
 - (a) si le Transporteur annule un vol, ou opère un vol retardé de trois heures ou plus après l'heure de départ indiquée sur le billet original du Passager pour des raisons de

sécurité ou des situations sous son contrôle, le Transporteur doit, en accord avec le Passager :

- (i) transporter le Passager sur le prochain vol disponible, sans supplément et, le cas échéant, prolonger la validité du billet en conséquence, ou
- (ii) réacheminer le Passager vers la destination indiquée sur le billet dans un délai raisonnable, en tout ou en partie sur les vols du Transporteur ou ceux d'un autre Transporteur, ou par tout autre moyen de transport convenu avec le Passager.

Si le tarif et les frais pour le nouvel itinéraire sont inférieurs à la valeur de remboursement du billet, en tout ou en partie, la différence sera remboursée au Passager, ou, si les arrangements de voyage alternatifs prévoient une classe de service supérieure à celle du billet original, le Transporteur ne demandera pas de paiement supplémentaire, ou

- (iii) rembourser le billet, conformément à la Règle 90 - Remboursements, si le Passager choisit de ne plus voyager, ou si le voyage ne sert plus à rien, ou si le Transporteur est incapable d'exécuter les options indiquées en (a)(i) et (ii) ci-dessus dans un délai raisonnable.

Dans le cas où le Passager n'est plus au point d'origine indiqué sur le billet et que le voyage ne sert plus à rien en raison du retard ou de l'annulation, le Transporteur remboursera le billet et fournira au Passager une réservation confirmée pour un vol vers ce point d'origine.

Note : si le Passager a droit à un remboursement en vertu du RPPA en raison d'une situation sous le contrôle d'KLM ou nécessaire pour des raisons de sécurité, ainsi qu'en dehors du contrôle du Transporteur, les demandes de remboursement doivent être faites au plus tard un an après la date du retard ou de l'annulation.

- (b) Si le Transporteur annule un vol, ou opère un vol retardé de trois heures ou plus après l'heure de départ indiquée sur le billet original du Passager pour des situations hors de son contrôle, le Transporteur doit, en accord avec le Passager et dans les 48 heures suivant la fin de l'événement ayant causé le retard ou l'annulation du vol :

- (i) transporter le Passager sur le prochain vol avec un siège disponible, sans supplément, ou
- (ii) rediriger le Passager vers la destination indiquée sur le billet dans un délai raisonnable, en tout ou en partie sur les vols du Transporteur ou ceux d'un autre Transporteur, ou par tout autre moyen de transport convenu avec le Passager. Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient une classe de service supérieure à celle du billet original, le Transporteur ne demandera pas de paiement supplémentaire.

(iii) Si le Passager n'accepte pas les options (i) ou (ii) ci-dessus parce que le voyage n'a plus de but, tout remboursement sera soumis aux règles tarifaires applicables au billet du Passager.

(c) Un retard ou une annulation directement attribuable à un retard ou une annulation antérieure dû à des situations hors du contrôle du Transporteur est également considéré comme dû à des situations hors du contrôle du Transporteur si celui-ci a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation antérieure.

(4) Normes de traitement

Sauf disposition contraire de la législation locale applicable, en plus des dispositions de cette règle, en cas d'irrégularité de l'horaire pour des raisons de sécurité ou sous son contrôle, et que le Passager est informé de l'annulation ou du retard moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur leur billet original et a attendu 2 heures après l'heure de départ indiquée sur leur billet original, KLM offrira :

- (a) de la nourriture et des boissons, compte tenu de la durée de l'attente, de l'heure de la journée et de l'emplacement ;
- (b) pour une irrégularité d'horaire durant toute la nuit, un hébergement hôtelier sous réserve de disponibilité et le transport terrestre entre l'aéroport et l'hôtel. Ce service est uniquement disponible pour les Passagers hors de la ville ;
- (c) l'accès à un moyen de communication.

Note : le Transporteur peut limiter ou refuser de fournir le contenu de ce paragraphe (4) si cela pourrait entraîner un retard supplémentaire pour le Passager.

(5) Retards sur le tarmac

(a) Débarquement

KLM ne permettra pas à un avion de rester sur le tarmac avec ses portes fermées dans un aéroport canadien pendant plus de trois heures ou trois heures quarante-cinq minutes si le départ est imminent.

Avant d'atteindre ces délais, KLM retournera l'avion à la porte ou à un autre point de débarquement approprié où les Passagers seront autorisés à débarquer.

(b) Normes de traitement

Pendant un retard sur le tarmac, KLM fournira aux Passagers :

- (i) une nourriture adéquate et de l'eau potable en quantités raisonnables après la fermeture des portes de l'avion (en cas de départ) ou après l'atterrissage (en cas d'arrivée) ;

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (ii) une ventilation et un chauffage ou refroidissement appropriés de la cabine ;
- (iii) les moyens de communiquer avec des personnes à l'extérieur de l'avion, si possible ;
- (iv) l'accès aux toilettes ;
- (v) KLM veillera également à ce qu'une attention médicale adéquate soit disponible si nécessaire.

(c) Réacheminement ou remboursement en cas de débarquement

Les Passagers qui choisissent de débarquer pendant un retard sur le tarmac sont réputés ne plus vouloir voyager sur le vol en question et KLM appliquera la Règle 85 (B)(3) concernant le réacheminement et/ou le remboursement.

Note : Cette section ne s'applique pas si la conformité est impossible, y compris pour des raisons liées à des situations hors du contrôle du Transporteur telles que la sécurité, la sûreté, le contrôle du trafic aérien ou les raisons douanières.

(d) Vol en partage de codes

Le plan de contingence pour les longs retards sur le tarmac applicable au Canada est celui du Transporteur exploitant effectivement le vol (Transporteur Réel).

(C) Droit à la compensation

(1) Si un Passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ sur son billet original que l'arrivée de son vol à la destination indiquée sur ce billet original sera annulée ou retardée pour des situations sous son contrôle, le Transporteur fournira une compensation de :

- (a) CAD 400 si l'arrivée du vol du Passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de trois heures ou plus mais de moins de six heures, ou
- (b) CAD 700 si l'arrivée du vol du Passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de six heures ou plus mais de moins de neuf heures, ou
- (c) CAD 1000 si l'arrivée du vol du Passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de neuf heures ou plus,

sauf si KLM peut prouver que le retard ou l'annulation est causé par des situations hors de son contrôle qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Note 1 : Si la compagnie aérienne a informé le Passager de la perturbation 14 jours ou moins à l'avance, KLM doit fournir une compensation pour les désagréments de la perturbation du vol et des retards de vol de 3 heures ou

plus, à condition que la perturbation soit sous son contrôle et non liée à la sécurité.

Note 2 : La compagnie aérienne doit verser une compensation en fonction de la durée du retard, déterminée par l'heure d'arrivée à la destination finale sur le billet.

- (2) En cas d'annulation ou de retard de trois heures ou plus dû à des situations sous le contrôle du Transporteur ainsi qu'à des situations hors du contrôle du Transporteur et que le billet du Passager est remboursé conformément à la Règle 90 - Remboursements - parce que le voyage n'a plus de but, le Transporteur fournira une compensation de CAD 400 au Passager.

Note 1 : Pour recevoir le droit à la compensation décrite dans ce paragraphe, le Passager doit déposer une demande de compensation auprès du Transporteur avant le premier anniversaire du jour où le retard du vol ou l'annulation du vol s'est produit.

Note 2 : En cas d'annulation ou de retard d'un vol partant de l'Union Européenne ou d'un aéroport dans un pays tiers, KLM appliquera les dispositions du règlement CE n° 261/2004.

- (3) Le Passager n'a pas droit à une compensation pour retard ou annulation s'il/elle a déjà reçu une compensation pour refus d'embarquement, ou a déjà été indemnisé en vertu d'un autre régime de droits des passagers pour le même événement.

(D) Compensation pour refus d'embarquement en cas de surbooking

(Règle 87 - Refus d'embarquement)

Si, en raison d'un surbooking programmé, le Transporteur n'est pas en mesure d'offrir un siège au Passager, même si le Passager a une réservation confirmée, un billet valide et s'est enregistré dans les délais et conditions requis, le Transporteur accordera la compensation prévue par la loi en vigueur.

(E) Bagages retardés, endommagés ou perdus

- (1) La réception des bagages enregistrés sans aucune réclamation du Passager dans les délais prévus constituera une présomption, sauf si le Passager apporte la preuve du contraire, que les bagages ont été livrés en bon état et conformément au contrat de transport.

Tous les bagages manquants doivent impérativement être déclarés au Transporteur dès l'arrivée du vol.

Toute déclaration faite ultérieurement peut ne pas être prise en compte.

De même, tout article noté comme manquant dans les bagages doit impérativement être déclaré au Transporteur dès que possible.

Toute déclaration tardive peut ne pas être prise en compte.

- (2) En cas de dommage, de retard, de perte ou de destruction des bagages, le Passager concerné doit déposer une réclamation auprès du Transporteur dès que possible et au plus tard dans un délai de sept (7) jours (en cas de dommage ou de destruction) et vingt et un (21) jours (en cas de retard) respectivement à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition du Passager.
- Si une réclamation n'est pas déposée dans les délais stipulés, toute action contre le Transporteur sera irrecevable. Si la réclamation a été déposée dans les délais stipulés de sept (7) ou vingt et un (21) jours et qu'aucune conciliation n'a été atteinte entre le Transporteur et le Passager, le Passager peut tenter une action en dommages-intérêts dans un délai d'un an à compter de la date d'arrivée de l'avion, ou de la date à laquelle l'avion était censé atterrir.
- (3) Les Passagers seront remboursés pour les achats nécessaires raisonnables en soumettant une demande de remboursement via le formulaire de déclaration en ligne.
- Le Passager doit s'assurer de fournir des justificatifs pour justifier les montants réclamés en compensation.
- (4) En cas de bagages retardés, endommagés ou perdus, KLM remboursera les frais payés pour les enregistrer.
- (5) Compensation

Conformément à la Convention de Montréal, la responsabilité du Transporteur :

- (a) sera limitée à 1 519 DTS par Passager pour les bagages enregistrés pour tout type d'incidents (retard/endommagé/perdu), ou
- (b) pour les bagages retardés remis au propriétaire dans les 21 jours, la compensation sera donc basée sur le remboursement des achats de première nécessité raisonnables, sur présentation des factures et dans la limite de la responsabilité du Transporteur.

Note : un bagage retardé sera considéré comme perdu après 21 jours.

- (F) Transporteur exploitant pour organiser un transport alternatif

Le Transporteur exploitant ce vol qui connaît l'irrégularité de l'horaire fera les arrangements de transport alternatif pour le Passager et appliquera son propre plan de contingence en cas de retard sur le tarmac.

Si un Passager voyage sur un vol en partage de code (exploité par une autre compagnie aérienne), il/elle doit contacter directement le Transporteur, car l'obligation de fournir une compensation et des arrangements de voyage alternatifs incombe au Transporteur exploitant le vol qui a été retardé ou annulé.

Règle 87 : Embarquement Refusé

(Applicable aux vols opérés par KLM à destination/en provenance du Canada)

(A) Applicabilité pour les transporteurs de grande taille

Lorsque KLM n'est pas en mesure de fournir l'espace précédemment confirmé en raison d'un nombre de passagers détenant des réservations et des billets confirmés supérieur au nombre de sièges disponibles sur un vol. Les règles suivantes s'appliquent :

- (1) pour les vols au départ d'un aéroport au Canada ou de l'Union européenne (UE) ou d'un aéroport dans un pays tiers à destination d'un aéroport au Canada, sauf si le Passager a reçu des avantages ou une compensation et a reçu une assistance en vertu d'un autre régime de droits des passagers pour le même événement ;
- (2) à condition que les passagers aient une réservation confirmée sur le vol concerné et se présentent à l'enregistrement à l'heure indiquée à l'avance par écrit ou par voie électronique ou, si aucune heure n'est indiquée, au plus tard 60 minutes avant l'heure de départ publiée
- (3) Uniquement au Passager voyageant avec un billet valide, y compris un billet émis dans le cadre d'un programme Flying Blue ou d'un autre programme commercial, avec des réservations confirmées et qui
 - (a) se présente à l'endroit approprié et a respecté les heures minimales d'enregistrement publiées
 - (b) s'est conformé aux procédures de billetterie et de reconfirmation de KLM
 - (c) est acceptable pour le transport selon le tarif du Transporteur et le vol pour lequel le Passager a une réservation confirmée n'est pas en mesure d'accueillir le Passager et part sans lui.
- (4) Lorsque KLM est le Transporteur effectif des exceptions de vol : les passagers suivants n'auront pas droit à des compensations ;
 - (a) aux passagers voyageant vers le Canada ayant reçu des avantages ou une compensation dans l'Union européenne (UE) ou un pays tiers ;
 - (b) aux passagers voyageant entre deux aéroports en dehors de l'UE sauf si le secteur fait partie d'un vol (même numéro de vol) ayant débuté au Canada ;
 - (c) aux passagers sans réservation confirmée ;
 - (d) aux passagers ne s'étant pas présentés à l'enregistrement à l'heure ;
 - (e) aux passagers bénéficiant de tarifs gratuits ou réduits non directement ou indirectement accessibles au public, par exemple les billets ID et AD ;

- (f) si, pour des raisons opérationnelles et de sécurité ou indépendantes de la volonté du Transporteur, leur avion a été remplacé par un autre de moindre capacité et que le Transporteur peut démontrer que toutes les mesures raisonnables ont été prises pour éviter ce remplacement ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures ;
 - (g) aux passagers ayant été refusés pour transport conformément à la Règle 25 - Refus et Limitation du Transport et/ou à la Règle 70 – Heures d'enregistrement et d'embarquement ;
 - (h) aux accompagnateurs d'un Passager handicapé conformément à la Règle 21 – Transport des Passagers avec un Handicap ;
 - (i) si le gouvernement a réquisitionné tout ou une partie de la capacité de transport de passagers de l'avion ;
- (5) Le Passager est embarqué sur le vol pour lequel il a une réservation confirmée, mais il est assis dans un compartiment de l'aéronef autre que celui réservé, à condition que lorsque le Passager est embarqué dans une classe de service pour laquelle un tarif inférieur est appliqué, le Passager ait droit au remboursement approprié.
- (6) Le Passager n'est pas autorisé à recevoir une indemnisation pour retard ou annulation s'il a déjà reçu une indemnisation pour refus d'embarquement ou s'il a déjà été indemnisé au titre d'un autre régime de droits des passagers pour le même événement.

(B) Droits des Passagers

KLM informera les passagers de la raison de l'embarquement refusé.

(1) Embarquement refusé volontaire

Avant de refuser l'embarquement aux passagers pour des raisons sous son contrôle ou nécessaires pour la sécurité, KLM demandera des volontaires parmi les passagers confirmés pour renoncer à leurs sièges en échange d'une compensation.

La demande de passagers et le montant et la forme de la compensation seront à la discrétion d'KLM.

Les volontaires ont le droit à des avantages mutuellement convenus plus le droit de choisir entre un remboursement involontaire conformément à la Règle 90 - Remboursements - et un réacheminement avec les options suivantes :

- (a) réacheminement vers la destination finale dès que possible dans des conditions de transport comparables, ou
- (b) réacheminement vers la destination finale à une date ultérieure selon la convenance du Passager mais sous réserve de disponibilité des places.

Note : Les volontaires n'ont pas droit à des soins, tels que des appels téléphoniques, de la nourriture, un hébergement, etc.

(2) Embarquement refusé involontaire

Dans le cas où il n'y aurait pas suffisamment de volontaires, KLM sélectionnera les passagers qui se verront refuser l'embarquement de manière déterminée uniquement par KLM (paragraphe (F) Priorité d'Embarquement). KLM n'exigera pas que les passagers assis dans l'avion abandonnent leur siège involontairement sauf si cela est nécessaire pour des raisons de sécurité ou de sûreté.

- (a) En cas d'embarquement refusé involontaire, KLM fournira le Droit à la Compensation conformément au paragraphe (B)(3) pour les situations sous le contrôle du Transporteur, et,
- (b) pour des raisons de sécurité ou des situations sous le contrôle du Transporteur, les arrangements alternatifs suivants en accord avec le Passager :
 - (i) transporter le Passager sur le prochain vol avec un siège disponible, sans frais supplémentaires et, le cas échéant, prolonger la validité du billet en conséquence, ou
 - (ii) réacheminer le Passager vers la destination indiquée sur le billet 48 heures après la fin de l'événement ayant causé le refus d'embarquement, en tout ou en partie sur les vols du Transporteur ou ceux d'un autre Transporteur, ou par tout autre moyen de transport convenu avec le Passager.

Si le tarif et les frais pour le nouvel itinéraire sont inférieurs à la valeur de remboursement du billet, en tout ou en partie, la différence sera remboursée au Passager,

ou, si les arrangements de voyage alternatifs prévoient une classe de service supérieure à celle du billet original, le Transporteur ne demandera pas de paiement supplémentaire, ou

- (iii) rembourser le billet, conformément à la Règle 90 – Remboursements - si le Passager choisit de ne plus voyager ou si le Transporteur est incapable d'exécuter les options indiquées aux paragraphes (b)(i) et (ii) ci-dessus dans un délai raisonnable.

Dans le cas où le Passager n'est plus au point d'origine indiqué sur le billet et que le voyage ne sert plus à une fin, le Transporteur remboursera le billet et fournira au Passager une réservation confirmée pour un vol vers ce point d'origine et remboursera la portion inutilisée du billet.

Note : si le Passager a droit à un remboursement en vertu du Règlement sur la Protection des Passagers Aériens (APPR) en raison d'une situation sous le contrôle d'KLM ou nécessaire pour des raisons de sécurité, les demandes de remboursement doivent être faites au plus tard un an après la date du refus d'embarquement.

- (c) En cas d'embarquement refusé involontaire pour des situations indépendantes de son contrôle, KLM fournira les arrangements alternatifs suivants en accord avec le Passager dans les 48 heures suivant la fin de l'événement ayant causé le refus d'embarquement :
- (i) transporter le Passager sur le prochain vol avec un siège disponible, sans frais supplémentaires, ou
 - (ii) réacheminer le Passager vers la destination indiquée sur le billet dans un délai raisonnable, en tout ou en partie sur les vols du Transporteur ou ceux d'un autre Transporteur, ou par tout autre moyen de transport convenu avec le Passager.
- Si les arrangements de voyage alternatifs prévoient une classe de service supérieure à celle du billet original, le Transporteur ne demandera pas de paiement supplémentaire.
- (iii) Si le Passager n'est pas d'accord avec (i) ou (ii) ci-dessus parce que le voyage ne sert plus à une fin, tout remboursement sera soumis aux règles tarifaires applicables au billet du Passager.

- (d) Un refus d'embarquement directement attribuable à un retard ou une annulation antérieure dus à des situations indépendantes du contrôle du Transporteur est également considéré comme dû à des situations indépendantes du contrôle de ce Transporteur si ce dernier a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation antérieurs.

- (e) Normes de Traitement

En cas d'embarquement refusé involontaire pour des raisons de sécurité ou des situations sous le contrôle du Transporteur, KLM fournira au Passager :

Des repas et rafraîchissements, raisonnablement liés au temps d'attente

L'accès à un moyen de communication

Si nécessaire, un hébergement à l'hôtel plus transfert entre l'aéroport et l'hôtel. Ce service n'est disponible que pour les passagers hors de la ville.

Note : le Transporteur peut limiter ou refuser de fournir les normes de traitement si le fait de fournir ce traitement retarderait davantage le Passager.

- (3) Droit à la compensation

En cas de refus d'embarquement pour des situations sous le contrôle du Transporteur, KLM indemniserà le Passager de la manière suivante :

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (a) pour les vols au départ du Canada, le montant de la compensation pour un retard de moins de six heures à l'arrivée à destination finale sur le billet original est de 900 CAD, ou
- (b) pour les vols au départ du Canada, le montant de la compensation pour un retard de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures à l'arrivée à destination finale sur le billet original est de 1800 CAD, ou
- (c) pour les vols au départ du Canada, le montant de la compensation pour un retard de neuf heures ou plus à l'arrivée à destination finale sur le billet original est de 2400 CAD.
- (d) La compensation est offerte sous forme de bon remboursable.
Les conditions suivantes s'appliquent à ce bon :
Validité de 1 an à partir de la date d'émission
Les bons perdus ne seront pas remplacés
- (e) Pour les vols au départ de l'Union européenne ou d'un aéroport dans un pays tiers, KLM appliquera les dispositions du règlement CE n° 261/2004.
- (f) Un Passager n'est pas éligible à une compensation pour refus d'embarquement si :
 - (i) le Passager s'est vu refuser l'embarquement pour des raisons indépendantes de la volonté du Transporteur ou pour des raisons sous le contrôle d'KLM mais nécessaires pour des raisons de sécurité
 - (ii) le Passager est assis dans un siège autre que celui spécifié sur son billet pour le même vol sans frais supplémentaires
 - (iii) le Passager a été refusé pour transport conformément à la Règle 25 (Refus et Limitation du Transport)
 - (iv) le Passager ne s'est pas présenté à l'enregistrement ou à la porte conformément à la Règle 70 (Heures d'enregistrement et d'embarquement)
 - (v) le Transporteur a rebooké le vol de correspondance du Passager en raison d'un retard affectant le vol entrant du Passager, ce qui a réduit le temps minimum de correspondance nécessaire entre les vols.

(C) Annulation de vols : (voir règle 85 – Irrégularités de Horaires, Retards et Annulations de Vols)

(D) Retards : (voir règle 85 – Irrégularités de Horaires, Retards et Annulations de Vols)

(E) Rétrogradation des Passagers

En cas de rétrogradation involontaire à une classe de service inférieure, les passagers auront droit au remboursement suivant :

75 pour cent du prix du coupon pour tous les voyages de plus de 3 500 km

(F) Priorité d'Embarquement

- (1) membres d'équipage se positionnant en préparation d'un vol et personnel au sol nécessaire pour des réparations d'urgence sur un avion immobilisé à une station
- (2) enfants non accompagnés (moins de 15 ans)
- (3) passagers en situation de handicap et leurs accompagnateurs et/ou animaux de service
- (4) civière et fauteuils roulants
- (5) cas de difficulté déterminés par le responsable de service
- (6) Passager voyageant avec des membres de la famille
- (7) passagers en correspondance
- (8) un Passager ayant déjà été refusé d'embarquement sur le même billet (ayant divulgué cette information aux agents d'KLM)
- (9) passagers détenant des réservations confirmées et un billet valide pour le vol
- (10) passagers locaux dans l'ordre d'émission de leur carte d'embarquement, excluant les passagers ayant volontairement accepté une compensation pour refus d'embarquement
- (11) passagers ayant volontairement accepté une compensation pour refus d'embarquement dans l'ordre de leur volontariat
- (12) passagers détenant des réservations confirmées seront embarqués avant tout Passager n'ayant pas de réservation confirmée ou tout Passager n'ayant pas droit à une réservation confirmée.

Règle 90 : Remboursements

(A) Dispositions Générales

Le remboursement d'un billet (en tout ou en partie) ou d'un Document Électronique Divers (EMD) sera effectué conformément à cette règle, aux conditions tarifaires du billet et, en toutes circonstances, aux réglementations applicables pertinentes.

- (1)
 - (a) KLM effectuera tous les remboursements individuels ou en partie via son site web ou par l'intermédiaire de son agent autorisé, si cela est autorisé.
 - (b) Les billets avec les tarifs *Basic Économie/Light* sont non remboursables et ne donnent droit à aucun crédit pour un voyage futur.
 - (c) KLM remboursera les taxes aéroportuaires non utilisées sur un billet non remboursable, cependant, les surtaxes internationales imposées par le Transporteur (YQ/YR) ne seront pas remboursées.
- (2)
 - (a) Sauf disposition contraire ci-dessous ou exigence des règles locales applicables, KLM remboursera conformément à cette règle uniquement à la personne nommée comme Passager sur le billet dans le mode de paiement initial utilisé pour effectuer la réservation.
 - (b) Les billets émis en échange d'un Document Électronique Divers (EMD) ne seront remboursables qu'à l'acheteur de l'EMD.
 - (c) Les billets émis contre une carte de crédit honorée par KLM seront remboursés uniquement sur le compte de la personne à qui cette carte de crédit a été émise.
 - (d) Si, au moment de l'achat du billet, l'acheteur désigne une autre personne à qui le remboursement doit être fait, le remboursement sera effectué à la personne ainsi désignée.

Pour ce faire, l'acheteur doit contacter directement le Transporteur.
 - (e) Si, au moment de la demande de remboursement, une preuve est fournie qu'une entreprise a acheté le billet au nom de son employé ou que l'agent de voyage a remboursé son client, ce remboursement sera effectué directement à l'entreprise de l'employé ou à l'agent de voyage.
- (3) KLM refusera de rembourser un billet qui a été présenté aux autorités gouvernementales d'un pays ou à un Transporteur comme preuve de l'intention de quitter ce pays, sauf si le Passager prouve au Transporteur qu'il a la permission de rester dans le pays ou qu'il quittera ce pays par un autre Transporteur ou moyen de transport.
- (4) Délai de demande de remboursement

Le remboursement sera effectué à condition que le Document Électronique Divers (EMD)/billet soit soumis à KLM avant l'expiration de la période de validité du Document Électronique Divers (EMD)/billet, qui est d'un an à partir de la date d'émission.

Un billet expiré ne peut en aucun cas être réémis ou échangé contre un Document Électronique Divers (EMD).

Le remboursement d'un billet ou d'un Document Électronique Divers (EMD) sera donc refusé si la demande de remboursement est faite après l'expiration de la période de validité.

Note : si le Passager a droit à un remboursement selon le Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) en raison d'une situation sous le contrôle d'KLM ou sous le contrôle d'KLM mais nécessaire pour des raisons de sécurité, ainsi que hors du contrôle du Transporteur, la demande de remboursement doit être faite au plus tard un an après la date du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement.

(B) Devise

Le remboursement des billets sera effectué dans la devise utilisée pour émettre le billet.

Cependant, des remboursements en dollars canadiens ou dans une autre devise, si possible, peuvent être effectués à la demande du Passager, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par les réglementations locales de contrôle des changes.

(C) Remboursements Involontaires

Les remboursements involontaires ne sont soumis à aucune restriction contenue dans la règle tarifaire applicable.

Le terme "Remboursement Involontaire" désigne tout remboursement dans le cas de :

- (1) retard ou annulation sous le contrôle d'KLM ou sous le contrôle d'KLM mais nécessaire pour des raisons de sécurité, ainsi que sous le contrôle du Transporteur (tel que régi par la Règle 85, Irrégularités d'Horaires, Retards et Annulations de Vols - sous le contrôle d'KLM, ou sous le contrôle d'KLM mais nécessaire pour des raisons de sécurité); ou,
- (2) refus d'embarquement - sous le contrôle d'KLM ou sous le contrôle d'KLM mais nécessaire pour des raisons de sécurité (tel que régi par la Règle 87, Refus d'Embarquement - sous le contrôle d'KLM ou sous le contrôle d'KLM mais nécessaire pour des raisons de sécurité); ou,
- (3) si, pour des raisons imputables à KLM ou imputables à KLM mais requises pour des raisons de sécurité, ainsi que pour des raisons indépendantes de la volonté du Transporteur, le Passager subit un retard de trois heures ou plus, un refus d'embarquement ou une annulation, et refuse les arrangements de voyage alternatifs proposés parce qu'ils ne répondent pas à ses besoins de voyage ; ou,

- (4) si pour toute autre raison sous le contrôle d'KLM, le Passager est empêché d'utiliser tout ou une partie de son billet, y compris une substitution à une classe de service inférieure (déclassement) ou une correspondance manquée en raison d'un changement d'horaire.
- (5) Le montant du remboursement involontaire sera le suivant, sauf disposition contraire prévue ailleurs dans ce tarif et sous réserve de la loi applicable :
 - (a) KLM remboursera la portion non utilisée du billet ou, si le Passager n'est pas au point d'origine, remboursera le billet et fournira au Passager une réservation confirmée pour retourner au point d'origine.
 - (b) Lorsqu'une partie du voyage a été effectuée, et que le Passager choisit de continuer jusqu'à la destination par un moyen non arrangé par le Transporteur, le montant du remboursement sera au moins équivalent à la différence entre le tarif payé et le tarif correspondant au transport non effectué, en référence à l'itinéraire mentionné sur le billet.
 - (c) Lorsqu'une irrégularité d'horaire sous le contrôle d'KLM ou un refus d'embarquement sous le contrôle d'KLM entraîne le voyage du Passager dans une classe de service inférieure (déclassement) à celle achetée, KLM remboursera la différence tarifaire pour les vols concernés, le cas échéant, sous réserve de la loi applicable.
 - (d) Le Transporteur sera autorisé à offrir le remboursement sous d'autres formes également (par exemple, des bons ou des crédits). Cependant, il ne sera autorisé à fournir un remboursement sous une autre forme à condition
 - (i) qu'il n'expire pas;
 - (ii) que le Transporteur informe le Passager par écrit de la valeur et de son droit de recevoir un remboursement de ce montant par le mode de paiement initial;
 - (iii) que le Passager confirme par écrit qu'il a été informé de son droit tel qu'indiqué en (ii) et a choisi l'autre forme de paiement.

(D) Remboursements Volontaires

Le terme "Remboursements Volontaires" désigne tout remboursement d'un billet ou d'une partie de celui-ci autre qu'un remboursement involontaire tel que décrit au paragraphe (C) de cette règle, ce qui inclut mais n'est pas limité à toute circonstance hors du contrôle du Transporteur, telles que les situations décrites dans les Règles 70 - Heures d'Enregistrement et d'Embarquement, 25 - Refus et Limitation de Transport, et les irrégularités d'horaire hors du contrôle du Transporteur, y compris les situations où le Passager choisit de ne plus voyager

- (1) Les remboursements volontaires seront basés sur le tarif applicable au moment de l'émission du billet, et le remboursement sera effectué conformément à toute restriction contenue dans la règle tarifaire applicable.

(2) Les remboursements volontaires seront effectués uniquement par le Transporteur qui a initialement émis le billet ou son agent autorisé.

(3) Lorsqu'un billet est annulé dans les 24 heures suivant l'achat, un remboursement complet sans pénalité peut être obtenu.

KLM traitera le remboursement des billets achetés directement auprès d'KLM.

Pour les billets émis via une agence de voyage, les demandes d'annulation et de remboursement doivent être traitées par l'agence de voyage, sauf si la loi locale en dispose autrement.

(4) Si aucune portion du billet n'a été utilisée, le remboursement sera le montant total du tarif payé, moins les frais d'annulation/modification ou la pénalité applicables définis dans les règles tarifaires applicables achetées par le Passager.

(5) Si une partie d'un billet a été utilisée, le remboursement sera un montant égal à la différence, le cas échéant, entre le tarif payé et le tarif applicable pour le voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation/modification ou la pénalité applicables définis dans les règles tarifaires applicables achetées par le Passager.

Note : les frais d'annulation/modification les plus restrictifs s'appliquent.

(6) Frais de Service

(Applicable aux remboursements volontaires soumis à KLM au Canada)

Des frais de service de 50,00 CAD seront facturés lorsqu'un agent de voyage soumet un billet, un bon d'échange, un reçu de dépôt ou un prépayé pour un remboursement à traiter par KLM.

Ces frais de service seront déduits du montant du remboursement.

(E) Remboursements en cas de décès

(1) Avant le début du voyage :

(a) en cas de décès du client, le Département des Remboursements remboursera le coût du billet au bénéficiaire du client.

(b) Pour les personnes qui avaient initialement l'intention de voyager avec le client décédé ou en cas de décès dans la famille immédiate du client, KLM fournira au Passager une note de crédit correspondant au tarif (y compris les taxes) de son billet non remboursable et/ou non modifiable, valable un an, qui peut être utilisée pour un voyage ultérieur sur des vols opérés par KLM, sous réserve des frais de service applicables, le cas échéant, à condition que le Passager en informe le Transporteur dès que possible.

(2) Après le début du voyage :

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (a) En cas de décès du client, le Département des Remboursements remboursera le coût du billet au bénéficiaire du client.
- (b) Les billets des personnes accompagnant le client décédé peuvent être modifiés, soit en supprimant le concept de séjour minimum, soit en prolongeant la période de validité de ces billets.
- (c) En cas de décès dans la famille immédiate d'un Passager, la validité de ses billets et de ceux des membres de sa famille immédiate voyageant avec lui/elle peut être modifiée de la même manière.

Toute modification susmentionnée ne peut être effectuée qu'après réception d'un certificat de décès dûment établi.

La prolongation susmentionnée ne commencera qu'au point où le voyage est interrompu et sera valable pour le transport dans la classe de tarif (y compris les taxes) payé.

Toute prolongation ne peut excéder quarante-cinq (45) jours à partir de la date du décès.

(F) Droit de Refus de Remboursement

Le Transporteur se réserve le droit de refuser un remboursement :

- (1) pour tout billet, si la demande est faite après l'expiration de sa validité (qui est d'un an à partir de la date d'émission),
- (2) pour un billet présenté au Transporteur, ou aux autorités d'un pays, qui répond à l'exigence législative ou réglementaire de posséder un billet permettant au Passager de quitter le pays, à moins que ledit Passager ne fournisse une preuve suffisante établissant qu'il est autorisé à résider dans ledit pays ou qu'il partira en utilisant un autre Transporteur, ou par tout autre moyen de transport,
- (3) pour un billet, pour lequel le titulaire n'est pas admis par les autorités de destination ou de transit sur l'itinéraire prévu, et si le Passager a été refusé à l'embarquement ou renvoyé à son point d'embarquement ou à toute autre destination pour cette raison,
- (4) pour un billet dont la devise est différente de celle utilisée pour le paiement.
- (5) pour un billet étiqueté comme étant "Non-Remboursable".

Règle 114 : Acceptation des bagages en correspondance vers/depuis le Canada

(A) Définitions :

« Accord d'interligne » désigne un accord entre deux ou plusieurs transporteurs visant à coordonner le transport de passagers et de leurs bagages du vol d'un Transporteur aérien au vol d'un autre Transporteur aérien (jusqu'au prochain point d'escale).

« Transporteur(s) en correspondance » inclut à la fois le Transporteur sélectionné et les autres transporteurs identifiés comme fournissant un transport en correspondance au Passager en vertu du billet du Passager.

« Itinéraire en correspondance » désigne tous les vols reflétés sur un seul billet impliquant plusieurs transporteurs aériens (« transporteurs en correspondance »).

« Transporteur le plus significatif (MSC) » est déterminé par une méthodologie établie par l'IATA (résolution 302), qui établit, pour chaque portion de l'itinéraire d'un Passager où les bagages sont enregistrés jusqu'à un nouveau point d'escale, quel Transporteur effectuera la partie la plus significative du service.

Pour les voyageurs sous le système de la résolution 302, les règles de bagages du MSC s'appliqueront.

Pour les itinéraires complexes impliquant plusieurs points d'enregistrement de bagages, il peut y avoir plus qu'un MSC, ce qui peut entraîner l'application de règles de bagages différentes à travers un itinéraire.

« Transporteur le plus significatif (MSC) - résolution 302 de l'IATA conditionnée par l'agence » : dans ce cas, le MSC est déterminé en appliquant la méthodologie de la résolution 302 de l'IATA telle que conditionnée par l'agence.

La réserve de l'agence stipule qu'un seul ensemble de règles de bagages peut s'appliquer à un itinéraire en correspondance donné.

Le but de la réserve de l'agence est de permettre au Transporteur sélectionné d'utiliser la méthodologie MSC pour déterminer les règles de bagages de quel Transporteur s'appliquent à un itinéraire international en correspondance vers ou depuis le Canada, tout en renforçant le rôle des tarifs dans la détermination des règles applicables.

« Transporteur sélectionné » est le Transporteur dont les règles de bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire en correspondance.

« Transporteur sélectionneur » est le Transporteur dont le code de désignation est identifié sur le premier segment du billet du Passager au début d'un itinéraire émis sur un seul billet dont l'origine ou la destination finale est au Canada.

« Page récapitulative à la fin d'un achat en ligne » : une page sur le site web d'un Transporteur qui récapitule les détails d'une transaction d'achat de billet juste après que le Passager ait accepté d'acheter le billet auprès du Transporteur et ait fourni un moyen de paiement.

(B) Détermination des règles de bagages par le Transporteur sélectionneur

(1) Bagages enregistrés

Pour les itinéraires débutant et se terminant au Canada, le Transporteur sélectionneur décidera quelles règles de bagages appliquer à l'ensemble de l'itinéraire.

(a) Lorsque KLM est le Transporteur sélectionneur, il sélectionnera et appliquera ses propres règles de bagages, telles que définies dans son tarif, à l'ensemble de l'itinéraire.

(b) Lorsque KLM n'est pas le Transporteur sélectionneur, le Transporteur sélectionneur devra :

Sélectionner et appliquer ses propres règles de bagages telles que définies dans son tarif à l'ensemble de l'itinéraire en correspondance, OU

Sélectionner le Transporteur le plus significatif, tel que déterminé par la résolution 302 de l'IATA et conditionné par l'Agence des transports du Canada, afin que les règles de bagages de ce Transporteur, telles qu'établies dans son tarif, s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire en correspondance.

Le Transporteur identifié par (a) ou (b) sera connu comme le Transporteur sélectionné.

Pour tous les autres itinéraires, la méthodologie du Transporteur le plus significatif, telle que déterminée par la résolution 302 de l'IATA, s'appliquera.

(2) Bagages à main

Les franchises de bagages à main de chaque Transporteur opérant s'appliqueront à chaque segment de vol dans un itinéraire en correspondance. Néanmoins, les frais de bagages à main qui s'appliqueront à l'ensemble de l'itinéraire en correspondance seront ceux du Transporteur sélectionné.

(C) Application des règles de bagages par le Transporteur en correspondance

Lorsque KLM n'est pas le Transporteur sélectionné sur un itinéraire en correspondance mais est un Transporteur en correspondance fournissant un transport au Passager basé sur le billet émis, KLM acceptera et appliquera comme siennes les règles de bagages du Transporteur sélectionné tout au long de l'itinéraire en correspondance.

(D) Divulcation des règles de bagages

(1) Pour les dispositions relatives aux règles de bagages concernant le 1er et le 2e bagage enregistré d'un Passager et les bagages à main du Passager (c'est-à-dire la franchise de bagages « standard » du Passager), lorsque KLM vend et émet un billet pour un

itinéraire en correspondance, elle divulguera au Passager sur toute page récapitulative à la fin d'un achat en ligne et sur l'itinéraire/reçu et le billet électronique du Passager au moment de l'émission du billet, les informations sur les bagages pertinentes pour l'itinéraire du Passager.

Les informations divulguées refléteront les règles de bagages du Transporteur sélectionné.

- (2) KLM divulguera les informations suivantes :
- (a) les règles de bagages applicables ;
 - (b) la franchise de bagages gratuits du Passager et/ou les frais applicables ;
 - (c) les limites de taille et de poids des bagages, le cas échéant ;
 - (d) les termes ou conditions qui modifieraient ou affecteraient la franchise de bagages standard et les frais d'un Passager (par exemple, le statut de membre fréquent) ;
 - (e) l'existence de tout embargo pouvant être applicable à l'itinéraire du Passager, le cas échéant ; et
 - (f) l'application des franchises de bagages et des frais (c'est-à-dire s'ils sont appliqués une fois par direction ou s'ils sont applicables à chaque point d'escale).
 - (g) Divulgateion sur le site web : KLM divulguera sur son site web, dans un endroit pratique et bien visible, un résumé complet et détaillé de toutes les règles de bagages du Transporteur, y compris des informations concernant :
 - (i) le poids et les dimensions maximales des bagages des passagers, le cas échéant, tant enregistrés que non enregistrés ;
 - (ii) le nombre de bagages enregistrés et non enregistrés que les passagers peuvent transporter et les frais applicables ;
 - (iii) les frais pour les bagages excédentaires et surdimensionnés ;
 - (iv) les frais liés à l'enregistrement, à la collecte et à la livraison des bagages enregistrés ;
 - (v) l'acceptation et les frais liés aux articles spéciaux, par exemple les planches de surf, les animaux de compagnie, les vélos, etc. ;
 - (vi) les dispositions relatives aux bagages concernant les articles interdits ou inacceptables, y compris les embargos, le cas échéant ;
 - (vii) les termes ou conditions qui modifieraient ou affecteraient les franchises de bagages et les frais applicables aux passagers (par exemple, le statut de membre fréquent) ; et

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (viii) d'autres règles régissant le traitement des bagages aux points d'escale, y compris les passagers soumis à des franchises ou des frais de bagages spéciaux, etc.

Règle 115 : Bagages ^{8 9}

(A) Bagages enregistrés

- (1) (a) Le Passager doit remettre ses bagages au comptoir d'enregistrement du Transporteur afin de les enregistrer avant la date limite d'enregistrement (Règle 70 – Heures d'enregistrement et d'embarquement).
- (b) Dès que le Passager a remis ses bagages à l'enregistrement, dans les conditions susmentionnées, le Transporteur en prend la garde et remet au Passager un talon de bagage pour chaque article de bagage enregistré.
- (c) Le Passager doit apposer ses coordonnées sur son bagage enregistré.
- (d) Les Bagages enregistrés seront, dans la mesure du possible, transportés dans le même avion que le Passager, sauf si, pour des raisons opérationnelles ou de sécurité/sûreté, le Transporteur décide qu'ils seront transportés sur un autre vol. Dans ce cas, le Transporteur remettra les bagages au Passager, sauf si les règlements applicables exigent la présence du Passager pour une inspection douanière.
- (e) Les Bagages enregistrés doivent être capables de résister à une manutention normale et protéger leur contenu.
- (f) Le Passager ne doit pas inclure dans ses bagages enregistrés des articles fragiles ou périssables, ou des articles de valeur tels que monnaie, bijoux, œuvres d'art, métaux précieux, argenterie, valeurs mobilières ou autres objets de valeur, équipements optiques ou photographiques, ordinateurs, équipements ou dispositifs électroniques et/ou de télécommunication, instruments de musique (voir paragraphe (B)(7) de cette Règle), passeports et documents d'identité, clés, documents professionnels, manuscrits ou actes, qu'ils soient individualisés ou fongibles, etc.
- (g) Il est conseillé aux Passagers de ne pas transporter de médicaments dans leurs bagages enregistrés.

⁸ Les modifications suivies applicables à destination/en provenance du Canada et annotées tout au long de la Règle 115 sont en vigueur à compter du 15 janvier 2025 conformément à l'Ordonnance No. 2021-A-3 de l'OTC.

⁹ Les modifications suivies applicables à destination/en provenance des États-Unis et annotées tout au long de la Règle 115 sont en vigueur à compter du 15 janvier 2025, conformément au Dossier OST-1997-2050.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (h) Pour pouvoir récupérer ses bagages enregistrés, si le Passager décide d'interrompre son voyage et n'utilise pas tous les coupons de vol, il peut être tenu de payer un tarif forfaitaire ne dépassant pas 300 € (450 CAD, sous réserve de fluctuations monétaires).
- (i) En cas de partage de code, les règles relatives aux bagages du premier Transporteur commercial (Transporteur dont le code figure sur le numéro de vol) peuvent s'appliquer, et non celles du Transporteur exploitant. Cependant, la réservation de bagages supplémentaires en ligne sur AF.com ou KLM.com peut ne pas être possible si :
- Les Passagers partent de certains aéroports spécifiques
 - Une partie de leur voyage est opérée par une autre compagnie aérienne
 - Une partie de leur voyage se fera en train ou en bus.

Dans ces cas, les Passagers pourront réserver des bagages supplémentaires au comptoir de l'aéroport, moyennant les frais aéroportuaires.

Remarque : le nombre d'articles de bagages supplémentaires peut être limité en fonction de la taille de l'avion.

(2) Excédent de bagages

- (a) Le transport de bagages dépassant la franchise de bagages est soumis à un supplément. Les détails concernant ce supplément sont disponibles aux points de vente du Transporteur et de ses agents agréés, sur le site Web du Transporteur et dans cette Règle 115(B) Bagages : franchise, frais, animaux de compagnie, articles spéciaux.
- (b) Sauf si des dispositions préalables pour leur transport ont été prises avec le Transporteur, les bagages dépassant la franchise de bagages applicable et pour lesquels le supplément applicable a été payé peuvent être transportés sur des vols ultérieurs. Pour d'autres bagages enregistrés, voir cette Règle 115(B) Bagages : franchise, frais, animaux de compagnie, articles spéciaux.

(3) Articles interdits

Les Passagers ne doivent pas inclure les articles suivants dans leurs bagages :

- (a) des articles susceptibles de mettre en danger l'avion, les personnes ou les biens à bord, tels que spécifiés dans les règlements sur les marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), de l'Association internationale du transport aérien (IATA) et dans les règlements du Transporteur, le cas échéant (des informations supplémentaires sont disponibles sur demande auprès du Transporteur) ; ces articles incluent notamment : explosifs, gaz sous pression, substances oxydantes, radioactives ou magnétisées, substances inflammables, substances toxiques ou corrosives et

articles, liquides ou autres substances pouvant présenter un risque important pour la santé, la sécurité ou les biens lors du transport aérien ;

- (b) tout article dont le transport est interdit ou restreint par les règlements applicables et la législation en vigueur dans tout État de départ, d'arrivée ou de transit ou État survolé par l'avion ;
- (c) articles raisonnablement considérés par le Transporteur comme étant inappropriés pour le transport en raison de leur poids, dimensions, odeur désagréable, configuration ou nature fragile ou périssable, qui les rendent inappropriés pour le transport, notamment en raison du type d'avion utilisé. Les informations sur ces articles seront fournies aux Passagers sur demande.
- (d) armes à feu et munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport qui, pour être acceptées comme bagages enregistrés, doivent être déchargées, convenablement emballées et avoir le cran de sûreté enclenché. Le transport des munitions est soumis aux réglementations de l'OACI et de l'IATA sur les marchandises dangereuses, comme indiqué au paragraphe (a) ci-dessus ;
- (e) armes tranchantes, armes d'estoc et aérosols pouvant être utilisés comme armes d'attaque ou de défense ;
- (f) armes antiques, répliques d'armes, épées, couteaux et autres armes de ce type. Ces articles ne peuvent en aucun cas être transportés en cabine. Ils peuvent néanmoins être inclus dans les bagages enregistrés, sous réserve de l'acceptation préalable et expresse du Transporteur.
- (g) animaux vivants, à l'exception des animaux domestiques, sous réserve du respect des conditions spécifiées au paragraphe (5) ci-dessous.
- (h) De plus, des informations supplémentaires sur les articles interdits qui ne peuvent pas être transportés comme bagages non enregistrés, y compris, mais sans s'y limiter, le transport de liquides et de gels ainsi que d'armes pointues/tranchantes et objets coupants, instruments contondants et briquets, peuvent être obtenues auprès du Transporteur.

(4) Droit de refuser de transporter des bagages

- (a) Le Transporteur peut, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter ou de continuer à transporter les bagages d'un Passager si ceux-ci contiennent les articles énumérés au paragraphe (3) ci-dessus, ou si le Passager n'a pas respecté les obligations suivantes :
 - (i) Les passagers doivent être pleinement conscients du contenu de tous leurs bagages ;
 - (ii) Les passagers ne doivent pas laisser leurs bagages sans surveillance depuis le moment où ils les emballent et ne doivent pas accepter d'articles d'un autre Passager ou de toute autre personne ;

(iii) Les passagers ne doivent pas voyager avec des bagages qui leur ont été confiés par un tiers.

Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en charge les bagages et/ou articles refusés.

- (b) Le Transporteur peut, notamment pour des raisons de sécurité, de sûreté ou d'hygiène, refuser de transporter tout article incompatible avec le transport aérien en raison de ses dimensions, forme, poids, contenu, configuration ou nature, ou refuser de continuer à les transporter, s'ils sont découverts au cours d'un voyage.
- (c) Le Transporteur peut refuser de transporter des bagages qu'il considère raisonnablement comme étant mal emballés ou placés dans des contenants inappropriés. Les informations sur l'emballage et les contenants inappropriés sont disponibles sur demande.
- (d) Si une personne réclamant des bagages n'est pas en mesure de fournir le bulletin de bagages ou le formulaire d'identification des bagages, le Transporteur ne remettra les bagages à cette personne qu'à condition qu'elle établisse ses droits de manière satisfaisante.
- (e) Le Transporteur peut refuser de transporter des bagages pour lesquels le Passager a refusé de payer le supplément défini au paragraphe (B) ci-dessous. Le Transporteur n'a aucune obligation de prendre en charge les bagages et/ou articles refusés.
- (f) Le Transporteur n'acceptera pas de transporter des animaux qui ne disposent pas des documents requis par les réglementations applicables, comme défini au paragraphe (5) ci-dessous.
- (g) Le Transporteur peut refuser de transporter en soute des bagages qui n'ont pas été remis par le Passager au Transporteur avant la date limite d'enregistrement dans les conditions définies au paragraphe (1)(a) ci-dessus.

(5) Animaux domestiques

Les animaux domestiques ne seront transportés que s'ils sont explicitement acceptés pour le transport par le Transporteur au moment de la réservation. Le nombre d'animaux domestiques pouvant être transportés est limité par vol et par Passager. Les passagers peuvent obtenir toutes les informations pertinentes concernant le transport des animaux domestiques auprès du Transporteur et de ses Agents Autorisés ainsi que sur le site Web d'KLM.

- (a) Les passagers doivent être en mesure de fournir des documents valides relatifs à leurs animaux domestiques, exigés par les autorités du pays de départ, d'arrivée ou de transit, y compris notamment les passeports, certificats de santé et de vaccination ainsi que les permis d'entrée ou de transit. Un Passager voyageant avec un animal en cabine (PETC) sur un vol KLM doit remplir une liste

de contrôle PETC pour se conformer aux Règlements des Animaux Vivants (LAR) de l'IATA. Une liste de contrôle doit être remplie en ligne lors de l'enregistrement, signée et imprimée, et remise à l'agent d'enregistrement à l'aéroport. Si les clients arrivent à l'aéroport sans la liste de contrôle, l'agent d'enregistrement fournira la liste de contrôle et elle pourra être remplie et signée au comptoir d'enregistrement. <https://img.static-af.com/m/581dcafaaa04ab97/original/Travel-Pets-Checklist-EN.pdf>

- (b) Si acceptés comme bagages enregistrés, l'animal domestique et son conteneur ne seront pas inclus dans la franchise de bagages gratuite, mais constitueront des bagages excédentaires pour lesquels le Passager devra payer le tarif en vigueur (pour les frais, voir cette Règle 115(B)(4)). À destination et en provenance de Paris-Charles de Gaulle, le transport d'un animal en soute reste autorisé uniquement sur des vols directs.
- (c) Les chiens et leurs cages accompagnant des Passagers en situation de handicap seront transportés gratuitement, en plus de la Franchise de Bagages Gratuite, conformément aux réglementations du Transporteur, disponibles sur demande.
- (d) Si le transport n'est pas soumis au régime de responsabilité de la Convention, le Transporteur ne sera pas responsable des blessures, pertes, retards, maladies ou décès d'un animal qu'il a accepté de transporter, sauf si ces dommages sont uniquement dus à la négligence grave ou à une faute intentionnelle du Transporteur.
- (e) En cas de fraude ou d'absence ou d'invalidité des documents requis ou si le conteneur destiné à transporter l'animal ne respecte pas les dispositions du paragraphe (B)(4) ci-dessous, le Transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les blessures, pertes, retards, maladies ou décès des animaux transportés en raison de ces manquements, sauf si cela est causé par la faute ou la négligence du Transporteur. Les passagers voyageant avec des animaux domestiques qui ne respectent pas les réglementations applicables doivent rembourser les amendes, pertes, indemnités et tous les frais encourus en raison de cette situation.
- (f) Conformément aux réglementations en vigueur, le transport de certaines catégories d'animaux domestiques est interdit. Les informations relatives à ces catégories sont disponibles, sur demande, auprès du Transporteur et de ses Agents Autorisés ainsi que sur le site Web d'KLM.
- (g) Selon la destination, le transport des animaux domestiques peut être soumis à des conditions, notamment d'âge, de poids et de contrôles sanitaires, que le Passager peut obtenir auprès du Transporteur.
- (h) Responsabilité du Transporteur :

Le propriétaire d'un animal de compagnie est responsable du respect de toutes les réglementations et restrictions gouvernementales, y compris la fourniture de

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

certificats de santé valides et de vaccination contre la rage lorsque cela est requis. Le Transporteur ne sera pas responsable des pertes ou des dépenses résultant du non-respect de cette disposition par le Passager, ni ne sera responsable si un animal de compagnie se voit refuser le passage dans ou à travers tout pays, état ou territoire.

Note : sur les avions d'KLM : aucun animal de compagnie n'est accepté en cabine Business car les animaux ne peuvent pas être rangés sous les sièges (cela ne s'applique pas aux chiens d'assistance et de sauvetage).

(B) Bagages : franchise, frais, animaux de compagnie, articles spéciaux

(1) Franchise de bagages gratuite et frais d'excédent de bagages

(a) Pour les Passagers autres que les Enfants

(i) Classe Business :

Pour les Passagers ayant droit de voyager en classe Business, la franchise de bagages enregistrés sera de deux (2) pièces à condition que les trois dimensions ne dépassent pas 158cm/62in par pièce et que le poids maximum ne dépasse pas 32kg/70lbs par pièce. Les Passagers suivants sont autorisés à transporter une pièce supplémentaire : Sky Team Élite et Élite plus, Club 2000 et Skippers, à condition que les trois dimensions ne dépassent pas 158cm/62in et que le poids maximum ne dépasse pas 32kg/70lbs.

De/vers Saint-Pierre-et-Miquelon : une (1) pièce de 32kgs avec les trois dimensions ne dépassant pas 158cm.

(ii) Premium :

Pour les Passagers ayant droit de voyager en Premium, la franchise de bagages enregistrés sera de deux (2) pièces à condition que les trois dimensions ne dépassent pas 158cm/62in par pièce et que le poids maximum ne dépasse pas 23kg/50lbs par pièce. Les Passagers suivants sont autorisés à transporter une pièce supplémentaire : Sky Team Élite et Élite plus, Club 2000 et Skippers, à condition que les trois dimensions ne dépassent pas 158cm/62in et que le poids maximum ne dépasse pas 23kg/50lbs.

De/vers Saint-Pierre-et-Miquelon : une (1) pièce de 32kgs avec les trois dimensions ne dépassant pas 158cm.

(iii) Classe Économie

Note : Les tarifs Light n'ont pas de franchise de bagages gratuite.

Pour les Passagers ayant droit de voyager en classe Économie, sauf les tarifs Light, sur les trajets vers/depuis les États-Unis/Puerto Rico/Îles

Vierges/Canada via l'Atlantique, la franchise de bagages enregistrés sera d'une (1) pièce à condition que les trois dimensions ne dépassent pas 158cm/62in et que le poids maximum ne dépasse pas 23kg/50lbs.

Exception : Les Passagers suivants sont autorisés à transporter une pièce supplémentaire, à condition que les trois dimensions ne dépassent pas 158cm/62in et que le poids maximum ne dépasse pas 23kg/50lbs :

- (a) Sky Team Élite et Élite plus, Club 2000 et Skippers,
- (b) sur les trajets via l'Atlantique entre les États-Unis/Puerto Rico/Îles Vierges/Canada et les pays des Zones 2 et 3, comme défini dans la Règle 1 - Définitions.

De/vers Saint-Pierre-et-Miquelon : une (1) pièce de 23kgs avec les trois dimensions ne dépassant pas 158cm.

- (iv) Au-delà de la franchise de bagages associée à leur billet, les Passagers en situation de handicap peuvent transporter gratuitement en soute :

2 dispositifs de mobilité personnelle (fauteuil roulant, scooter électrique, Transporteur personnel, etc.)

1 bagage supplémentaire jusqu'à 23kg/50lbs pour transporter leur équipement médical.

Une demande doit être faite au service de réservations spéciales Saphir, au moins 48 heures avant le départ du vol (voir Règle 21 Transport des Passagers avec un Handicap). Les Passagers sont également autorisés à transporter un bagage à main pesant au maximum 12kg/26.5lbs et mesurant au maximum 55cmx35cmx25cm / 21inx13inx9in.

- (b) Pour les Enfants

- (i) Les enfants de moins de 2 ans n'occupant pas de siège auront droit à une pièce de bagage enregistré pesant au maximum 10 kg, dont les dimensions ne dépassent pas 45 pouces, plus une poussette entièrement pliable ou une poussette, plus 12 kg de bagage à main.

Exception : Si l'enfant voyage avec un adulte ayant un billet tarif Light avec OPC autorisé, les enfants de moins de 2 ans n'occupant pas de siège n'auront pas droit à la franchise de bagage enregistré de 10kg gratuite.

- (ii) Les enfants occupant un siège auront droit à la même franchise de bagages que les Passagers payant le tarif adulte.

- (c) Les Passagers peuvent voyager avec des bagages enregistrés dépassant la franchise de bagages gratuite, sous réserve du paiement d'un supplément. Les

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

frais d'excédent de bagages s'appliquent par segment de voyage enregistré ; les frais indiqués aux sous-paragraphes (e)(i à v) ci-dessous sont à appliquer comme suit :

- en EUR (ou l'équivalent) lors du départ d'Europe, y compris l'Algérie, le Maroc, la Tunisie
- en CAD lors du départ du Canada
- en CAD (ou l'équivalent) lors du voyage vers le Canada, au départ de tous les autres pays hors Europe, y compris l'Algérie, le Maroc, la Tunisie
- en USD lors du départ des États-Unis
- en USD (ou l'équivalent) lors du départ de tous les autres pays hors Europe, y compris l'Algérie, le Maroc, la Tunisie.

Chaque pièce de bagage en excédent du nombre prévu aux paragraphes (a) et (b) ci-dessus sera soumise à la charge applicable indiquée aux sous-paragraphes (i) à (iii) ci-dessous, à condition que le poids total ne dépasse pas 50lbs/23kg et que les dimensions linéaires extérieures ne dépassent pas 62in (158cm).

Cependant, il peut ne pas être possible de réserver des articles de bagage supplémentaires en ligne sur AF.com ou KLM.com si :

- Les Passagers partent de certains aéroports spécifiques
- (une partie de) leur voyage est opérée par une autre compagnie aérienne
- une partie de leur voyage sera effectuée en train ou en bus.

Dans ces cas, les Passagers pourront réserver des bagages supplémentaires au comptoir de l'aéroport, aux frais de l'aéroport.

Note : le nombre d'articles de bagages supplémentaires peut être limité en fonction de la taille de l'avion.

(b) Franchise de Bagages Supplémentaires

KLM offre la possibilité d'acheter des articles de bagages supplémentaires à tarif réduit lors de l'enregistrement en ligne (uniquement pour des bagages supplémentaires dans la limite de 23kg/50lbs et de 158cm) ; cependant, certaines restrictions peuvent s'appliquer comme mentionné en (c) ci-dessus.

Les niveaux de prix sont indiqués en (i), (ii), (iii) comme (b) franchise de bagages supplémentaires. Cependant, les frais d'achat de bagages enregistrés supplémentaires dépendent du moment où le bagage supplémentaire est acheté, quel que soit le point de vente utilisé :

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (i) dans les 24 heures précédant le départ : aucune réduction ne sera appliquée
 - (ii) plus de 24 heures avant le départ : les frais de bagages réduits seront appliqués
 - (iii) les clients avec un tarif Light paieront les mêmes frais pour leur premier bagage enregistré, quel que soit le moment où il a été acheté.
- (e) Frais d'excédent de bagages :
- (i) Tarifs hors haute saison (toutes les dates à l'exclusion de la haute saison – voir (ii))

		1er	2ème	3ème & plus max 10 pièces
entre US/CA	PTP	EUR 50 USD 60 CAD 75	85 100 120	240 285 330
US/CA/MX	Europe	EUR 60 USD 75 CAD 90	85 100 120	240 285 330
US/CA	Reste du Monde	EUR 110 USD 120 CAD 160	110 120 160	240 285 330

- (ii) Tarifs en haute saison (15JUN-15SEP & 16DEC-8JAN)

		1er	2ème	3ème & plus max 10 pièces
entre US/CA	PTP	EUR 50 USD 60 CAD 75	85 100 120	240 285 330
US/CA/MX	Europe	EUR 70 USD 75 CAD 90	85 100 120	240 285 330
US/CA	Reste du Monde	EUR 110 USD 120 CAD 160	110 120 160	240 285 330

- (iii) Application des frais basée sur le tarif acheté

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Si la franchise du tarif est de OPC :

- le dépôt d'un article sera facturé au montant de la 1ère colonne
- le dépôt de 2 articles, 1 dans la 1ère et 1 dans la 2ème colonne

Si la franchise du tarif est de 1PC :

- le dépôt de 2 articles, 1 bagage est inclus et 1 dans la 2ème colonne

Si la franchise du tarif est de 2PC :

- le dépôt de 3 articles, 2 bagages sont inclus et 1 dans la 3ème colonne

(iv) Bagages spéciaux :	Light	Super-lourd*	Sur-dimensionnés**	Articles spéciaux
frais entre Europe				
/Reste du Monde	EUR 185	185	185	125
	USD 200	200	285	150
	CAD 275	275	330	175

* Super-lourd plus de 32kg (instruments de musique uniquement avec préavis de 48h au Transporteur)

** 158cm/62in - 299cm/118in (hauteur + longueur + largeur)

(v) Si un bagage dépasse 299cm/118in (hauteur + longueur + largeur) en longueur ou 32kg/70lb en poids, il doit être pris en charge par le service de fret du Transporteur.

(f) Description des excédents de bagages et des équipements sportifs sur les vols opérés par KLM :

(i) un équipement sportif standard pèse au maximum 23kg/50lbs (ou 32kg/70lbs en classe Affaires) et ses dimensions totales sont de 300cm/118in ou moins.

Une réservation anticipée est requise pour les équipements sportifs et des arrangements anticipés doivent être faits 48 heures avant le départ. Le type d'équipement et les dimensions doivent être spécifiés.

(ii) Les équipements suivants sont considérés comme des bagages enregistrés standards ; ils sont donc considérés comme 1 pièce de bagage (sauf pour les billets Light) :

- équipement de golf (1 sac comprenant clubs et chaussures) avec un poids maximum de 23 kg
- équipement de plongée (une combinaison, un gilet, un masque, des chaussures, des palmes, un couteau et un détendeur)

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- équipement de pêche (comprenant 2 cannes, des bottes, une boîte à pêche et un filet)
- skis alpins, skis de fond dans une housse de voyage avec une longueur maximale de 300cm (1 paire de skis + 1 paire de bâtons + 1 paire de chaussures)
- planche de snowboard dans une housse de voyage avec une longueur maximale de 300cm (1 planche + 1 paire de chaussures)
- skis nautiques dans une housse de voyage avec une longueur maximale de 300cm (seulement les skis)
- planches de surf, planches de kite surf, bodyboards, planches de windsurf (si elles mesurent moins de 107cm/42in et pèsent au maximum 23kg)

(iii) Articles spéciaux non inclus dans la franchise de bagages (frais au paragraphe (e)(iv) ci-dessus) :

- vélos, vélos pliants et tandems
- vélo électrique (batterie retirée ; les batteries au lithium de plus de 160wh sont strictement interdites à bord des avions)
- planches de surf, planches de kite surf, bodyboards, planches de windsurf et longboards (entre 107 et 300cm et maximum 23kg)
- bouteilles de plongée (vides et ne dépassant pas 23kg)

(iv) Articles surdimensionnés :

plus de 158cm/62in jusqu'à et y compris 299cm/118in (somme des 3 dimensions).

Pour les articles de bagages dépassant 299cm, veuillez consulter le site Cargo d'KLM.

Remarque : Les kayaks et canoës ne sont pas acceptés comme bagages enregistrés et doivent être transportés en tant que fret.

- (v) Si des frais multiples s'appliquent à une pièce, additionnez tous les frais pertinents.
- (vi) Pour les équipements sportifs dépassant 23kg jusqu'à un maximum de 32kg, un frais pour article lourd s'applique.
- (vii) Lorsque le nombre de bagages dépasse la franchise gratuite, le frais standard pour excédent de bagages jusqu'à un maximum de 23kg/50lbs par article s'applique.
- (viii) Le nombre maximum de bagages enregistrés est de 10 pièces avec un poids total maximum de 200kg par Passager (3 pièces avec un poids total maximum de 64 kg par Passager pour les avions de moins de 100 sièges).
- (ix) Le poids maximum pour toute pièce est de 32kg/70lb.

Exceptions :

- chien en cage jusqu'à 75kg/165lb
- instrument de musique jusqu'à 45kg/100lb
- fauteuil roulant (électrique/normal)

(x) Les pièces dépassant la taille ou le poids maximum ne seront pas acceptées comme bagages enregistrés mais doivent être transportées en tant que fret aux tarifs de fret applicables.

(g) Franchise de bagages en cas de surclassement ou de déclassement :

- Les clients qui sont déclassés (volontairement ou involontairement) à l'enregistrement conservent le bénéfice de leur franchise initiale.
- Les passagers qui achètent un surclassement, soit avec des miles Flying Blue soit en espèces, bénéficient de la franchise de bagages de la classe de voyage à laquelle ils sont surclassés.
- Les passagers surclassés involontairement conservent la franchise de la cabine de voyage initiale.

(h) Remboursement des excédents de bagages (pré)payés

(i) Le Passager a droit au remboursement des frais d'excédent de bagages payés dans les cas suivants :

(a) si KLM est incapable d'opérer le vol

(b) si le bagage supplémentaire prépayé est perdu et n'est pas retrouvé dans un délai raisonnable.

(ii) Aucun remboursement ne s'applique si le vol, pour lequel l'excédent de bagages a été acheté, est annulé ou si le Passager apporte moins de bagages que la franchise totale, y compris le bagage supplémentaire prépayé.

(iii) Aucun remboursement ne s'applique en cas de surclassement gratuit.

(iv) Pour tout bagage dépassant la franchise totale, y compris le bagage prépayé, le frais d'excédent de bagages normal s'applique.

(vi) Si le tarif du billet permet un changement de vol, la franchise de bagages supplémentaire prépayée reste valide en combinaison avec le billet modifié.

(2)

(a) Collecte et Livraison des Bagages

(i) Sous réserve des dispositions du paragraphe (A)(1)(d), il incombe aux Passagers de récupérer leurs bagages enregistrés dès qu'ils leur sont mis à disposition aux points d'arrivée ou aux points de halte convenus.

Si un Passager ne récupère pas ses bagages dans un délai de trois mois à compter de leur mise à disposition, le Transporteur peut disposer de ces bagages, sans être responsable envers le Passager de quelque manière que ce soit.

- (ii) Seul le porteur du reçu de bagages est autorisé à récupérer les bagages enregistrés.
- (iii) Si une personne réclamant des bagages n'est pas en mesure de produire le reçu de bagages, le Transporteur ne remettra les bagages qu'à condition qu'elle établisse de manière satisfaisante ses droits sur ceux-ci.
- (iv) L'acceptation des bagages par le porteur du reçu de bagages sans aucune réclamation de sa part au moment de la livraison constitue une présomption, sauf preuve du contraire, que les bagages ont été livrés en bon état, conformément au Contrat de Transport.

(b) Collecte des frais pour poids excessif, taille excessive et/ou pièce supplémentaire

Au choix des passagers, les frais pour poids excessif, taille excessive et/ou pièce supplémentaire seront payables soit au point d'origine pour l'ensemble du voyage jusqu'à la destination finale, soit du point d'origine au point de halte, auquel cas, lorsque le transport est repris, les frais seront payables du point de halte au prochain point de destination.

Lorsque, au cours d'un voyage pour lequel un billet de bagages excédentaires a été émis, il y a une augmentation de la quantité de bagages excédentaires transportés, le Transporteur émettra un billet de bagages excédentaires distinct pour cette augmentation et percevra les frais jusqu'à la destination ou au point de halte, selon le cas.

(3) Enregistrement des bagages par le Transporteur

Sauf disposition contraire de cette règle, chaque Transporteur participant, sur présentation par un Passager payant d'un billet valide couvrant le transport sur les lignes de ce Transporteur ou sur les lignes de ce Transporteur et d'un ou plusieurs autres Transporteurs participants, enregistrera les biens personnels que le Passager présente pour le transport en tant que bagages, lorsqu'ils sont présentés au bureau de la ville ou de l'aéroport désigné par le Transporteur, et dans les délais prescrits par ce Transporteur, mais aucun Transporteur participant n'enregistrera de biens présentés :

- (a) au-delà de la destination, ou non sur l'itinéraire indiqué sur ce billet ;
- (b) au-delà d'un point de halte
- (c) au-delà d'un point de transfert à un autre Transporteur, si le Passager a déclaré une valeur excédant les montants décrits au paragraphe (B)(6) de cette règle, sauf entre les points où un service interligne direct est fourni sans changement d'appareil par deux ou plusieurs Transporteurs participants ;

- (d) au-delà d'un point où le Passager n'a pas de réservation ;
- (e) au-delà d'un point où le Passager doit transférer à un vol de correspondance, et ce vol est prévu de partir d'un aéroport différent de celui où le Passager doit arriver ;
- (f) au-delà d'un point où le Passager souhaite reprendre possession de ces biens ou d'une partie de ceux-ci ;
- (g) au-delà d'un point où tous les frais applicables n'ont pas été payés ;
- (h) (applicable uniquement au transport direct) : jusqu'à un point où le Passager n'a pas de réservation, sauf si le nom ou les initiales du Passager sont inscrits à l'extérieur de ces bagages.

(4) Animaux de compagnie en cabine ou en soute

Seuls les chiens et les chats sont autorisés en cabine et en soute.

Les animaux de compagnie en cabine et en soute sont exclus de la franchise de bagages gratuite sauf indication contraire dans cette Règle 115 (A)(5)(c).

Dans tous les cas, des dispositions préalables avec le Transporteur doivent être prises au moins 48 heures avant le départ et une approbation est nécessaire de la part des Réservations Spéciales.

Les chiens de catégorie 1, tels que définis par le Ministère français de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Forêt, ne sont pas autorisés à être transportés en cabine, ni en tant que bagages ou cargo. Ces chiens dits "d'attaque" n'appartiennent pas à une race particulière mais sont similaires par leur morphologie aux suivants : Staffordshire Terrier ou American Staffordshire Terriers (pit bulls), Mastiffs et Tosas.

Pour transporter un chien de catégorie 2, le Passager doit contacter le service clientèle pour le fret. Les chiens de catégorie 2 peuvent voyager sur le même vol que leur propriétaire. Une cage certifiée est obligatoire.

(a) Animaux de compagnie en cabine :

KLM n'accepte pas les animaux de compagnie en cabine Business sur les vols intercontinentaux. Pour sa propre sécurité, l'animal doit voyager en soute. (cela ne s'applique pas aux chiens d'assistance (SVAN) sous réserve des règlements applicables.

- (i) Le poids maximum de l'animal, y compris le sac, ne doit pas dépasser 8 kg/17 lb.
- (ii) Pour des raisons de sécurité, les caisses pour animaux ne sont plus acceptées en cabine, quelle que soit leur dimension.
- (iii) L'animal doit être âgé d'au moins 15 semaines.
- (iv) Voyage en cabine pour les animaux au nez retroussé

Les chiens au nez retroussé comprennent :

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Affenpinscher, Boston Terrier, Boxers (toutes races), Bulldogs (toutes races), Bull Mastiff, Cane Corso, Carlin (toutes races), Chow-Chow, Danois (toutes races), certaines races de Spaniel (Tibétain, Japonais, Anglais, King Charles), Griffon Bruxellois, Lhasa Apso, Mastiffs (toutes races), Mastiff Napolitain, Pékinois, Petit Brabant, Shih Tzu, Shar Pei, Staffordshire Bull Terrier.

Les chats au nez retroussé comprennent :

Burmese, Exotic Shorthair, Himalayan, Persian.

Dans les situations de stress élevé, les animaux au nez retroussé sont sujets à des problèmes respiratoires. Par conséquent, avant d'essayer de voyager en avion avec leur animal, les Passagers doivent obtenir l'avis de leur vétérinaire.

- (v) L'animal doit voyager dans un sac de transport spécial fermé qui ne dépasse pas 46x28x24 cm/18x11x9 in. Le sac doit être bien ventilé et suffisamment grand pour que l'animal puisse se tenir debout, se retourner et respirer facilement et librement. Le sac doit tenir dans l'espace sous le siège devant le Passager.

Les Passagers s'engagent à ne pas sortir les animaux, même partiellement, de leurs sacs pendant toute la durée du vol.

- (vi) Un seul animal est autorisé par sac.
- (vii) Chaque Passager peut voyager avec un seul animal de compagnie.
- (viii) Le contenant de voyage de l'animal est considéré comme un bagage supplémentaire et entraînera des frais.
- (ix) Un (1) tarif forfaitaire s'applique pour les animaux de compagnie en cabine, y compris le sac : les frais par aller simple sont :

USD 125.00 depuis les USA

CAD 125.00 depuis le Canada

EUR 125.00 ou l'équivalent depuis l'Europe (y compris le Maroc, la Tunisie et l'Algérie)

USD 125.00 (ou l'équivalent) au départ de tous les autres pays hors d'Europe, y compris l'Algérie, le Maroc, la Tunisie et le Canada.

KLM n'acceptera les chiens de soutien émotionnel (ESAN) en cabine que sur les vols directs opérés par KLM à destination et en provenance du Canada, conformément à CA CTA no.105-at-c-a-2023.

- (x) Un Passager voyageant avec un animal en cabine sur un vol KLM doit remplir une liste de contrôle PETC pour se conformer aux Règlements IATA sur les Animaux Vivants. Une liste de contrôle doit être complétée en ligne lors de l'enregistrement, signée et imprimée, et remise à l'agent d'enregistrement à l'aéroport. Si les clients arrivent à l'aéroport sans la liste de contrôle, l'agent

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

d'enregistrement fournira la liste de contrôle et elle pourra être remplie et signée au comptoir d'enregistrement.

<https://img.static-af.com/m/581dcafaaa04ab97/original/Travel-Pets-Checklist-EN.pdf>

(b) Animaux de compagnie en soute :

Les Passagers doivent imprimer, lire, comprendre et signer le formulaire "Conditions pour transporter un chien ou un chat en soute" sur le site Web d'KLM et le présenter à l'aéroport.

- (i) Un Passager peut enregistrer un maximum de 3 animaux ; ce nombre peut être restreint, selon le type d'avion.

Un maximum de deux animaux peuvent voyager dans une même cage s'ils sont des animaux adultes, de même taille, et ont un poids maximum de 14 kg chacun ;

un maximum de trois animaux peuvent voyager dans une même cage, s'ils ont moins de 6 mois, sont de la même portée, et ont un poids maximum de 14 kg chacun.

- (ii) Un animal pesant plus de 8 kg/17 lb et jusqu'à un poids maximum de 75 kg/165 lb avec le contenant doit être transporté en soute ; si l'animal et son contenant pèsent plus de 75 kg, il doit être transporté par fret.

- (iii) L'animal doit avoir au moins 15 semaines.

- (iv) Un (1) tarif fixe s'applique pour les animaux en soute, y compris la cage jusqu'à 75 kg. Le tarif par trajet est :

USD 400.00 depuis les États-Unis

CAD 400.00 depuis le Canada

EUR 400.00 ou l'équivalent depuis l'Europe (y compris le Maroc, la Tunisie et l'Algérie)

USD 400.00 (ou l'équivalent) lors du départ de tous les autres pays en dehors de l'Europe, y compris l'Algérie, le Maroc, la Tunisie et le Canada.

- (v) Conditions liées au contenant de transport (norme de l'Association internationale du transport aérien (IATA)) :

Le contenant doit être en fibre de verre ou en plastique rigide uniquement.

Si le contenant a des roues, elles doivent être retirées. Si elles sont rétractables, elles doivent être scellées avec du ruban adhésif.

La porte doit avoir un système de verrouillage central qui verrouille en 2 endroits : en haut et en bas de la porte.

Les charnières de la porte doivent s'étendre au-delà des extrusions horizontales situées au-dessus et en dessous de la porte d'au moins 1,6 cm.

Les 2 parties du contenant doivent être fixées ensemble avec des boulons.

Le contenant doit avoir un bol de nourriture vide fixé à la porte grillagée et accessible sans ouvrir le contenant.

En cas de non-conformité avec les conditions ci-dessus, l'animal se verra refuser l'embarquement.

(vi) Conditions pour assurer le confort et le bien-être de l'animal :

Le chien ou le chat doit pouvoir se tenir debout, la tête complètement droite, sans toucher le toit du contenant. La hauteur du contenant doit donc être supérieure de plus de 5 cm à la hauteur de l'animal en position debout, du sommet des oreilles ou de la tête. L'animal doit également pouvoir se tourner et se coucher confortablement.

L'animal ne recevra pas d'eau pendant le voyage jusqu'à l'arrivée à destination. Par conséquent, le Passager doit s'assurer que l'animal a suffisamment bu avant l'enregistrement.

Le fond du contenant doit être recouvert d'une couverture, de journaux ou d'un autre matériau absorbant. La paille est interdite.

L'animal ne doit pas porter de laisse ou de muselière. Ces accessoires ne doivent pas non plus être laissés dans le contenant.

L'animal ne doit pas montrer de signes de faiblesse physique, ne pas être blessé ou sous tranquilisant.

(vii) Les animaux à nez retroussé (tels que définis au point (a)(iv) ci-dessus) ne sont pas autorisés à être transportés en soute sur les vols assurés par KLM.

(viii) Les passagers doivent se présenter au comptoir d'enregistrement 3 heures avant le départ de leur vol. Si les passagers ont un vol de correspondance, un minimum de 2 heures entre les vols est requis.

(ix) Les passagers peuvent enregistrer leur animal uniquement pour la première étape de leur voyage. Entre les vols de correspondance, les passagers doivent avoir suffisamment de temps pour récupérer leurs bagages et leur animal, et les enregistrer à nouveau pour le deuxième vol. Les passagers doivent avoir tous les documents requis par les autorités du pays dans lequel ils ont une correspondance, car ils devront passer par les procédures de police et d'immigration avant d'embarquer sur le vol de correspondance.

(x) KLM décline toute responsabilité pour tous les frais encourus (frais de modification de réservation, séjour à l'hôtel, frais de chenil, etc.) en cas de refus de transport de l'animal en raison de la non-conformité aux dispositions du

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Transporteur, ou en cas de refus de l'animal à l'arrivée en raison de la non-conformité aux dispositions établies par le pays de destination.

Frais de transfert :

pour Amsterdam uniquement (non disponible à Paris-Charles-De-Gaulle). Lorsque le temps de transfert pour l'animal en soute est de 3 heures ou plus à Amsterdam, des frais de transfert de USD 200.00 depuis les États-Unis, CAD 200.00 depuis le Canada, EUR 150.00 depuis l'Europe, USD 200.00 (ou l'équivalent) depuis le reste du monde s'appliquent en plus des frais ci-dessus. Les frais de transfert couvrent les coûts facturés par l'hôtel pour animaux pour l'accueil et le soin de l'animal en soute pendant le transfert à Amsterdam.

(5) Franchise de bagages en cabine / Bagages non enregistrés

Les bagages en cabine doivent être rangés dans les compartiments de rangement situés au-dessus du siège du Passager. Les effets personnels doivent pouvoir se glisser facilement sous le siège devant le Passager, sauf si le Passager est assis dans une rangée de sortie de secours. Dans ce cas, le Passager doit ranger les effets personnels dans un compartiment de rangement supérieur.

(a) Franchise en classe Business et Premium

2 pièces de bagages à main

taille : 55x35x25cm (y compris les poches, les roues et les poignées)

1 article personnel ne dépassant pas 40x30x15cm/16x12x6in :

1 sac à main ou

1 sac de travail (accessoire).

1 sac pour appareil photo ou

1 ordinateur portable, ou

1 article de taille plus petite ou similaire à ceux ci-dessus

poids total max. 18kg/40lb.

(b) Franchise en classe Économie

1 pièce de bagages à main

taille : 55x35x25cm (y compris les poches, les roues et les poignées)

1 article personnel ne dépassant pas 40x30x15cm/16x12x6in :

1 sac à main ou

1 sac de travail (accessoire) ou

1 sac pour appareil photo ou

1 ordinateur portable, ou

1 article de taille plus petite ou similaire à ceux ci-dessus

poids total max. 12kg/26lb

- (c) Si le poids total ou la taille est dépassé, l'article doit être enregistré et des frais de bagages supplémentaires normaux s'appliquent. En plus de cette règle 115(B)(5), voir également la règle 115(B)(1)(e).
 - (d) Si le vol est complet ou selon le type d'avion, il peut ne pas être possible de transporter les bagages à main du Passager à bord, même s'ils respectent les dimensions et le poids corrects. KLM les enregistrera et les transportera en soute, sans frais.
 - (e) Certains bagages que les passagers souhaitent emporter en cabine peuvent, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, opérationnelles ou de configuration de l'avion, à tout moment avant le départ du vol, se voir refuser l'accès en cabine et doivent être transportés comme bagages enregistrés.
 - (f) Les bagages/objets que les passagers ne souhaitent pas transporter en soute (tels que les instruments de musique ou autres objets fragiles) et qui ne respectent pas les dispositions des paragraphes (5)(a)(b) ci-dessus (dimensions et/ou poids excédentaires) ne peuvent être acceptés pour le transport en cabine qu'avec l'approbation préalable du service clientèle du Transporteur. Les passagers doivent soumettre la demande au moins 48 heures avant le départ du vol. Les bagages/objets seront placés sur 1 ou plusieurs sièges supplémentaires et les passagers doivent payer le tarif de ces sièges. Le poids des bagages/objets ne doit pas dépasser 45kg/99lb. Les passagers doivent se présenter au comptoir d'enregistrement 3 heures avant le départ du vol.
 - (g) Les passagers sont responsables des effets personnels et des bagages non enregistrés qu'ils emportent en cabine. En cas de destruction, de vol, de perte ou de dommage des effets personnels et des bagages non enregistrés, le Transporteur ne peut être tenu responsable que si une faute de sa part, ou de celle de ses agents ou représentants, est prouvée, cette responsabilité étant limitée au montant défini dans la règle 55 – Responsabilité des transporteurs.
- (6) Déclaration spéciale d'intérêt :
- (a) Limite de valorisation des bagages

Aucun bagage d'un Passager dont la valeur déclarée dépasse 1 519 DTS ne sera accepté pour le transport, sauf arrangement spécial préalable entre le Passager et les transporteurs concernés.
 - (b) Pour tous les bagages enregistrés dont la valeur dépasse la limite de responsabilité de 1 519 DTS, telle que définie par la Convention, en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard, les passagers peuvent soit assurer personnellement tous leurs bagages avant le voyage, soit, lors de la remise des bagages au Transporteur, faire une déclaration spéciale d'intérêt limitée à un certain montant. Dans ce cas, un supplément

doit être payé par le Passager. L'indemnisation sera payée conformément aux dispositions de la règle 55 – Responsabilité des transporteurs.

- (c) La déclaration spéciale d'intérêt ne s'applique pas aux articles qui ne doivent pas être transportés dans les bagages enregistrés, tels que l'argent, les bijoux, l'argenterie, les papiers négociables, les titres, les documents commerciaux, les échantillons, les peintures, les antiquités, les artefacts, les manuscrits, les livres ou publications irremplaçables, les appareils photo ou autres équipements photographiques ou cinématographiques, les ordinateurs, les équipements ou dispositifs électroniques et/ou de télécommunication, les documents de travail (c'est-à-dire les dossiers de travail, les études, le matériel de référence, la correspondance, les thèses), les instruments de musique, les passeports et les documents d'identité, les clés ou autres objets de valeur similaires lorsque ces objets de valeur sont inclus dans les bagages enregistrés ou autrement remis à la garde du Transporteur.

Le Transporteur se réserve le droit de vérifier l'adéquation de la valeur déclarée en fonction de la valeur des bagages et de leur contenu.

Toutes les Déclarations spéciales d'intérêt doivent être faites par le Passager au Transporteur avant la date limite d'enregistrement.

Le Transporteur a également la possibilité de plafonner le niveau des déclarations susceptibles d'être faites à un montant maximum.

Le Transporteur a également le droit de fournir la preuve, en cas de dommage, que le montant déclaré était supérieur à l'intérêt réel du Passager au moment de la livraison.

Les Passagers peuvent obtenir toutes les informations pertinentes concernant cette Déclaration spéciale d'intérêt et le supplément spécifié au paragraphe (b) ci-dessus auprès du Transporteur.

Les suppléments de valeur excédentaire ne seront payables que jusqu'au point où les bagages sont enregistrés ou jusqu'au point de transfert à un autre Transporteur si ce point précède le point où les bagages sont enregistrés.

Le Transporteur ne sera pas obligé de transporter les bagages tant que le Passager n'aura pas payé tous les suppléments applicables ou n'aura pas respecté les arrangements de crédit établis par le Transporteur.

Lorsque le Passager est réacheminé ou que son transport est annulé, les dispositions qui régissent le paiement des frais supplémentaires ou le remboursement des tarifs s'appliquent également au paiement ou au remboursement des frais de poids excédentaire et au paiement des suppléments de valeur excédentaire, mais aucun remboursement des suppléments de valeur excédentaire ne sera effectué lorsqu'une partie du transport a été effectuée.

- (7) Instruments de musique:

Un instrument de musique est considéré comme un bagage standard enregistré. En tant que tel, son transport est inclus gratuitement dans le prix du billet comme un seul bagage, sauf pour les billets Light où les bagages ne sont pas inclus gratuitement.

Les instruments de musique peuvent être transportés à bord des avions KLM de deux manières différentes:

(a) en tant que bagage enregistré:

(i) dans la franchise de bagages, un instrument de musique est considéré comme un bagage standard sous les conditions suivantes:

l'instrument doit être correctement emballé dans un étui rigide conçu pour cet article

les dimensions totales ne doivent pas dépasser 158 cm/62 in

le poids maximum est de: 23 kg en cabines Économie/Premium Économie 32 kg en cabine Affaires

(ii) En tant que bagage excédentaire:

l'article est considéré comme un bagage excédentaire si:

il dépasse le nombre de bagages autorisés

il dépasse 23 kg en cabines Économie/Premium

il dépasse 32 kg en cabine Business

il dépasse les dimensions (LxHxP 158 cm)

Note 1: Si entre 23 kg et 32 kg, des frais de surcharge s'appliquent Si entre 32 kg et 45 kg, des frais de super surcharge s'appliquent Si les dimensions dépassent 158 cm, des frais de surdimensionnement s'appliquent (la somme maximale des dimensions est de 299 cm).

Les instruments de musique pesant plus de 32 kg/70 lb ou mesurant plus de 300 cm/118 in (violoncelle, contrebasse, etc.) sont acceptés en soute, avec approbation préalable du service clientèle. Le Passager doit soumettre la demande au moins 48 heures avant le départ du vol.

Note 2: l'instrument doit être transporté en tant que fret si:

il dépasse la longueur maximale de 406 cm et/ou,

il dépasse le poids maximum pour un bagage super lourd (45 kg).

(b) En tant que bagage à main

Les conditions de transport d'un instrument de musique en cabine dépendent de sa taille.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (i) Pour les instruments de musique plus petits que 115 cm/45 in en taille, hauteur + longueur + largeur (guitare, violon, etc.):

ceci est considéré comme un bagage standard et inclus dans la franchise de bagages. Le Passager ne peut pas transporter un autre bagage à main.

Les instruments de musique doivent toujours être emballés dans un conteneur rigide conçu pour transporter de tels articles.

Pour les instruments à cordes, les Clients sont responsables de s'assurer que les cordes sont desserrées afin de réduire la tension sur le dessus et le manche de l'instrument.

- (ii) Pour les instruments de musique plus grands que 115 cm/45 in en taille, hauteur + longueur + largeur:

une approbation préalable du service clientèle est requise. Le Passager doit soumettre la demande au moins 48 heures avant le départ du vol.

L'instrument de musique sera placé sur un ou plusieurs sièges supplémentaires et le Passager devra payer le tarif pour ces sièges dans les conditions suivantes:

l'article doit être placé sur le siège de manière à ce que la sécurité ne soit pas compromise;

l'instrument doit être correctement emballé dans des étuis rigides et doit avoir des bords arrondis;

l'article ne doit pas bloquer la vue ni causer de gêne;

l'article ne doit pas peser plus de 45 kg par siège;

les dimensions maximales autorisées sont de 140x50x40 cm par siège;

le siège supplémentaire doit être réservé lors de la réservation du Passager.

Les Passagers doivent se présenter au comptoir d'enregistrement 3 heures avant le départ du vol.

Note: Les instruments de musique pesant plus de 45 kg ne sont jamais acceptés comme bagage cabine ni comme bagage enregistré.

(8) Droit de fouille

Pour des raisons de sécurité et/ou à la demande des autorités, le Passager peut être invité à subir une fouille ou un contrôle de ses bagages (au moyen de rayons X ou d'une autre technique). Si un Passager n'est pas disponible, ses bagages peuvent être scannés ou fouillés en son absence, afin de vérifier, notamment, s'ils contiennent les articles mentionnés au paragraphe (A)(3) de cette règle. Si un Passager refuse de se conformer à ces demandes, le Transporteur peut lui refuser l'embarquement ainsi qu'à ses bagages.

Règle 130 : Construction des Tarifs

(A) Général

Tous les tarifs sont établis dans la monnaie du pays de commencement du voyage ou dans la monnaie désignée pour les tarifs aériens. Pour faciliter le calcul et la construction des tarifs, des Unités Neutres de Construction (UNC) sont établies par rapport aux tarifs de vente spécifiés et aux compléments publiés.

(B) Directionnalité

- (1) Les tarifs sont calculés dans le sens du voyage, sauf en cas de retour au pays d'origine de l'unité, le tarif applicable est celui du pays d'origine de l'unité, c'est-à-dire pas dans le sens du voyage.
- (2) Pour les tarifs spéciaux de billets à circuit-ouvert avec une origine et une terminaison en Europe, sauf pour les trajets entièrement en Europe, lorsque le secteur de surface se situe entre des pays en Europe, le tarif évalué pour le dernier secteur en Europe est le tarif applicable en provenance d'Europe.
- (3) En appliquant les dispositions du (B)(1) ci-dessus, et sauf pour les unités de tarification aller-retour, les composants tarifaires entre le Canada et les États-Unis et entre le Danemark, la Norvège, la Suède doivent être évalués dans le sens du voyage.

(C) Tarifs Applicables

(1) Général

- (a) Le tarif payé s'applique uniquement lorsque le voyage international commence dans le pays de commencement du voyage tel qu'indiqué sur le billet. Si le voyage international commence réellement dans un autre pays, le tarif doit être réévalué à partir de ce pays.
- (b) Le tarif pour le voyage (hors voyages secondaires évalués séparément) sera le plus bas de :
 - (i) une unité de tarification unique pour le voyage, ou
 - (ii) toute série d'unités de tarification combinées bout à bout ou locales qui composent collectivement le voyage parcouru.
- (c) Si aucun tarif n'est publié pour la classe de service/inventaire réservé, le tarif pour la classe de service/inventaire immédiatement supérieure peut être évalué.
- (d) Lorsque les tarifs sont exprimés en pourcentage d'un autre tarif et que différents pourcentages s'appliquent dans un voyage, la règle suivante s'applique :

- (i) appliquer le pourcentage applicable aux tarifs de base pour établir les niveaux tarifaires en tant que montant
 - (ii) utiliser ces niveaux tarifaires pour l'application de toutes les règles de construction tarifaire
- (e) Les dispositions d'une règle tarifaire spécifique prévalent sur toute disposition générale contenue ici, sauf indication contraire.

(2) Tarifs Normaux

- (a) Si l'itinéraire du voyage est déterminé comme remplissant la définition d'un voyage aller-retour, d'un voyage circulaire ou d'un voyage circuit ouvert normal, l'unité de tarification doit être évaluée comme telle. L'utilisation de tarifs aller simple n'est pas autorisée.
- (b) Si l'itinéraire d'un voyage ne remplit pas la définition d'un aller-retour normal, d'un voyage circulaire ou circuit ouvert, il doit être évalué comme suit, sous réserve de l'itinéraire :

Moi je n'ai pas

- (i) comme un voyage aller simple
- (ii) comme une série de sous-voyages aller simple
- (iii) comme un aller-retour ou un tour circulaire avec le secteur de surface supposé parcouru à condition que le secteur de surface ne se produise pas au début d'une unité de tarification
- (iv) comme un mélange d'un sous-voyage aller simple et d'un sous-voyage retour s'il y a un pays commun - sous réserve du paragraphe (2)(b) ci-dessus

(c) Dans le cas des (2)(b)(i) et (ii), et du sous-voyage aller simple dans (2)(b)(iv) ci-dessus, le voyage/sous-voyage aller simple doit être évalué en utilisant des tarifs aller simple ; l'utilisation de demi-tarifs aller-retour n'est pas autorisée.

(3) Tarifs Spéciaux

- (a) Les unités de tarification aller-retour, tour circulaire ou à boucle ouverte à tarif spécial ne permettent pas plus de deux composants tarifaires internationaux aller-retour.
- (b) La qualification du voyage en tant que tarif spécial aller-retour/tour circulaire avec le secteur de surface supposé parcouru est autorisée à condition que le secteur de surface ne se produise pas au début d'une unité de tarification.

Exception : pour les tarifs entièrement régis par des itinéraires diagrammatiques, seuls les secteurs de surface intégrés peuvent être supposés parcourus.

(c) Ni les tarifs aller simple ni les demi-tarifs aller-retour spéciaux ne doivent être utilisés pour calculer les tarifs « Tour du Monde ».

(D) Construction des Tarifs

(1) Général

(a) Les tarifs spécifiés dans ce tarif entre deux points sont soumis à :

(i) les distances maximales permises comme indiqué dans cette règle, appelées tarifs de distance. Si un voyage dépasse la distance maximale permise, le tarif doit être majoré conformément aux procédures de surcharge pour excès de distance, telles que décrites dans les barèmes deréférencés ci-dessus, ou

(ii) un itinéraire schématique ou linéaire, appelé tarifs d'itinéraire, ou

(iii) à la fois les distances maximales permises et l'itinéraire schématique dans le cas d'un tarif régi par un itinéraire combiné. Lorsqu'un itinéraire combiné est créé par l'utilisation d'un montant additionnel et d'un tarif international publié, les dispositions de l'itinéraire schématique doivent être respectées pour la partie de l'itinéraire régie par cet itinéraire, et les dispositions des distances maximales permises doivent être appliquées de l'origine à la destination du composant tarifaire.

(b) Montants complémentaires : lorsqu'un tarif direct n'est pas publié pour un itinéraire souhaité, le tarif pour ce transport sera construit en combinant les montants complémentaires avec un tarif international publié. Le voyage ne doit pas nécessairement se faire via les points de construction tarifaire.

(c) Combinaisons bout à bout : lorsque deux ou plusieurs unités de tarification sont combinées bout à bout, les dispositions d'aller-retour, d'un voyage circulaire, d'un voyage circuit ouvert normale/spéciale ou d'unités de tarification aller simple, selon le cas, s'appliquent séparément à chaque unité de tarification.

(2) Principe de Kilométrage

(a) Itinéraires Combinés

Lors de la construction d'un tarif direct par l'utilisation de montants complémentaires et d'un tarif international publié, si soit les montants complémentaires soit le tarif international sont régis par un itinéraire kilométrique, des calculs de kilométrage autorisés maximaux sont nécessaires pour le composant tarifaire direct de l'origine de l'unité à la destination de l'unité et toutes les dispositions du système de kilométrage comme indiqué dans cette règle.

(b) Indicateurs Globaux

Si un composant tarifaire peut attirer plus qu'un indicateur global, alors l'itinéraire des vols doit être utilisé pour déterminer l'indicateur global spécifique à appliquer.

(3) Construction Fictive

La construction tarifaire doit se faire via l'itinéraire du Passager. L'ajout de points non présents sur l'itinéraire du Passager n'est pas autorisé.

Exception : les constructions utilisant des montants complémentaires n'ont pas besoin d'être construites via les points réels de voyage.

(4) Voyages Secondaires et Limitations sur les Voyages Indirects

Limitations Générales

(a) Chaque fois qu'un voyage secondaire est évalué séparément, toutes les dispositions, selon le cas, décrites dans cette règle s'appliquent, à condition que l'indicateur de vente internationale du billet s'applique à tous les tarifs de voyage secondaire indiqués sur le billet.

(b) Un voyage sur un billet ou un billet de conjonction, au moment de l'émission initiale ou lors de la réémission, ne doit pas inclure plus que quatre arrivées internationales et quatre départs internationaux dans un pays donné, à condition que pour le comptage des arrivées et des départs, les secteurs de surface soient considérés comme parcourus.

(c) Un composant tarifaire ne peut pas inclure plus qu'un départ de l'origine ou plus d'une arrivée à la destination ou plus d'une escale à tout point intermédiaire indiqué sur le billet pour le composant tarifaire. Si le voyage se fait entièrement dans la zone 1 ou entre les zones 3 et 1, les voyages secondaires sont évalués séparément, indépendamment de l'escale.

(5) Composants Tarifs avec un Secteur de Surface

(a) Aux fins de comptabiliser les escales sur les composants tarifaires qui incluent des segments de surface, un secteur de surface intégré sera compté comme une escale si le temps écoulé dépasse 24 heures.

(b) Un secteur de surface de construction tarifaire se produisant à la fin d'un composant tarifaire ne sera pas compté comme une escale.

(E) Classe Mixte (différentiels) applicable uniquement aux Tarifs Normaux

Lorsque des secteurs au sein d'un composant tarifaire sont parcourus dans différentes classes de service, le tarif sera :

- Le tarif direct dans la classe la plus basse, plus

- La différence entre la classe inférieure et la classe supérieure pour le(s) secteur(s) parcouru(s) dans la classe supérieure.

Si le secteur parcouru dans la classe supérieure se situe entre des zones mondiales ou sous-zones, le tarif direct de la classe supérieure s'applique à l'ensemble du composant tarifaire.

(F) Application du Système de Kilométrage des Points de Billet

- (1) Les dispositions de kilométrage des points de billet décrites dans cette section s'appliquent aux tarifs kilométriques.
- (2) Les dispositions de construction tarifaire pour le système de kilométrage sont décrites dans cette règle. Les éléments de base pour le système,
 - kilométrage autorisé maximal,
 - kilométrage des points de billet,déterminent les itinéraires de kilométrage permis, ainsi que les allocations de kilométrage supplémentaires.
- (3) Les kilométrages des points de billet TPM sont utilisés pour calculer le kilométrage total de l'itinéraire via tous les points de billet. Tel qu'utilisé ici, le terme TPM se réfère à tout point qui est indiqué sur la section valable pour le passage du billet. Les TPM à utiliser dans un tel calcul sont ceux établis par l'IATA.

(4) Détermination des Itinéraires de Kilométrage Permis

La procédure suivante doit être utilisée pour déterminer si un itinéraire est permis en relation avec un tarif kilométrique :

- (a) déterminer le KAM entre les mêmes points pour lesquels le tarif s'applique. Le KAM publié peut être utilisé uniquement pour un voyage aller simple/aller-retour moitié.
- (b) ajouter le TPM entre tous les points de billet de l'itinéraire. Le calcul doit être fait selon l'itinéraire réel de voyage incluant tous les points de billet :
 - (i) voyages secondaires inclus dans un calcul de kilométrage direct
 - (ii) transport de secteur de surface entre deux points de billet intermédiaires doit être inclus dans le calcul du TPM
- (c) comparer le total des kilométrages des points de billet avec le KAM applicable publié pour le tarif utilisé. L'option d'itinéraire souhaitée sera permise à ce tarif uniquement si le total des TPM est égal ou inférieur au KAM applicable.
- (d) Lorsque la somme des TPM pour l'option d'itinéraire est supérieure au KAM, le tarif direct est surtaxé selon la formule suivante :

Diviser la somme des TPM par le KAM ;

Tariff: KL2
 Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Si le résultat est :	le tarif est surtaxé de :
supérieur à 1,00 mais inférieur ou égal à 1,05	5 pour cent
supérieur à 1,05 mais inférieur ou égal à 1,10	10 pour cent
supérieur à 1,10 mais inférieur ou égal à 1,15	15 pour cent
supérieur à 1,15 mais inférieur ou égal à 1,20	20 pour cent
supérieur à 1,20 mais inférieur ou égal à 1,25	25 pour cent

Lorsque le kilométrage réel pour un itinéraire dépasse 25 pour cent du KAM, alors le tarif applicable pour l'itinéraire sera la combinaison de deux ou plusieurs tarifs le long de l'itinéraire souhaité qui produit le tarif le plus bas.

(5) Déductions de TPM

Entre certains points, des déductions de TPM peuvent être effectuées au KAM. Pour bénéficier de la déduction indiquée dans la colonne 3 ci-dessous, un Passager doit voyager entre les points listés dans les colonnes 1 et 2, et la ville de la colonne 4 doit être un point de billet sur l'itinéraire. La déduction dans la colonne 3 est déduite de la somme des TPM avant de faire une comparaison avec le KAM. Une seule déduction de ce type est permise pour chaque secteur. Lorsque plus d'une déduction s'applique, celle permettant le plus grand nombre de miles est utilisée.

(a) Application aux voyages transatlantiques lorsque KLM est le Transporteur transocéanique ; EMA = Allocation de Kilométrage Supplémentaire

ENTRE	ET	VIA	EMA
SJU/LAX/SFO	AFRIQUE DE L'OUEST	AMS/PAR/LON/FRA	900
EWR/NYC/PHL	AFRIQUE DE L'OUEST	AMS/PAR/LON/FRA	1650
MSP/SJU/DEN	AFRIQUE DE L'OUEST	AMS/PAR/LON/FRA	1190
BOS/CHI	AFRIQUE DE L'OUEST	AMS/PAR/LON/FRA	1770
ATL/WAS/MEM	AFRIQUE DE L'OUEST	AMS/PAR/LON/FRA	1590
DTT/HOU/DFW	AFRIQUE DE L'OUEST	AMS/PAR/LON/FRA	1380
AZ/CA/CO/ID/MT/NV/NM/OR/ UT/WA/WY	AFRIQUE DE L'OUEST	MSP/DTT/BOS/MEM/PH L	1000
AK/IL/IA/KS/LA/MN/MO/NE/N D/OK/SD/TX/WI	AFRIQUE DE L'OUEST	MSP/DTT/BOS/MEM/PH L	1545
AL/FL/GA/KY/MS/NC/SC/TN	AFRIQUE DE L'OUEST	MSP/DTT/BOS/MEM/PH L	1800
CT/DE/IN/ME/MD/MA/MI/NH/ NJ/NY/OH/PA/RI/VA/VW/VT	AFRIQUE DE L'OUEST	DTT/BOS/WAS/NYC/EW R/PHL	2330
NB/NL/NS/PE/ON/QC	AFRIQUE DE L'OUEST	DTT/PHL	1350
AB/BC/MB/NT/SK/YT	AFRIQUE DE L'OUEST	MSP	1000

Tariff: KL2
 Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

USA	FAE	AMS	1200
USA	FAE	PAR	1400
AL/FL/GA/KY/MS/NC/SC/TN	CPT	DTT/BOS/MEM/ATL/PHL /WAS	2300
AK/LA/TX/OK/	CPT	MEM/HOU	1400
AL/FL/GA/KY/NC/SC/TN/MS	AFRIQUE DU SUD (SAUF CPT)	DTT/BOS/MEM/ATL/PHL /WAS	900
AK/LA/TX/OK	AFRIQUE DU SUD (SAUF CPT)	MEM/HOU	700
BRO/CLL/CRP/ELP/HRL/ LCH/MAF/MFE	AFRIQUE DE L'OUEST	HOU	500
YMQ/YYZ	AFRIQUE DE L'OUEST	AMS/PAR/LON/FRA/ABZ /BFS/GLA/EDI/ DTT	600
ABE/AVP/BGM/BWI/CHO/ HAR/ORF/PHF/SCE/WAS	EUROPE	DTT	500
ABE/AVP/BGM/BWI/CHO/ HAR/ORF/PHF/SCE/WAS	EUROPE	ATL	1000
ALB/BDL/BTV/MHT/PVD/ PWM/ROC/SYR	EUROPE	DTT	600
ALB/BDL/BTV/MHT/PVD/ PWM/ROC/SYR	EUROPE	ATL	1400
AK/CA/ID/NV/ND/OR/SD/WA	FI/DK/NO/SE/PL/UA/EE/LV/ BY/LT	NYC/EWR/BOS	1200
		CVG/CHI	1600
		DTT/ATL	1800
CA/NV	TURQUIE, GRÈCE	ATL	300
AK/ID/ND/OR/SD/WA	RUSSIE (EN EUROPE)	NYC/EWR/BOS	1600
		CVG/CHI	1700
		DTT/ATL	2000
CA/HI/MT/NV	RUSSIE (EN EUROPE)	NYC/EWR/BOS	1150
	EUROPE)	CVG/CHI	1250
	DTT/ATL	1450	
HI/IL/IN/MI/MN/OH/VA/WI	EUROPE	ATL	350
PA	EUROPE	CVG/CHI	400
		DTT/ATL	600
AK/ID/MT/ND/OR/SD/UT/WA/ WY	EUROPE	NYC/EWR/BOS	500
		CVG/CHI	550
		DTT/ATL	800
ÉTATS-UNIS	ITALIE	ROM	100

Tariff: KL2
Transporteur: KLM - KL

CTA No. 311 DOT No. 853

ÉTATS-UNIS
CANADA

EUROPE
EUROPE

PAR/AMS/ROM
CVG/NYC/EWR

600
900

Règle 135: Arrêts Volontaires

(A) Application

Les arrêts volontaires seront autorisés dans les conditions suivantes :

- (1) Les arrêts volontaires doivent être arrangés à l'avance avec le Transporteur.
- (2) Les arrêts volontaires doivent être spécifiés sur le billet du Passager.

(B) Comptage Pour compter le nombre d'arrêts volontaires (tel que défini dans la règle 1 (définitions)), les dispositions suivantes s'appliquent :

- (1) Dans le cas de voyages aller-retour ou en cercle, l'arrêt volontaire au point de retournement (point de construction du tarif) n'est pas compté.
- (2) Dans le cas de voyages aller-retour avec tronçon ouvert, le point d'arrivée à l'aller et le point de départ au retour constituent ensemble un arrêt volontaire qui n'est pas compté.
- (3) Lorsqu'une ou plusieurs portions d'un voyage sont effectuées par voie terrestre, le dernier point d'arrivée par avion et le premier point de départ par avion lors de chaque interruption du voyage comptent ensemble comme un arrêt volontaire, à condition que :
 - (a) Si les arrêts volontaires sont limités à une zone spécifique et qu'il y a un secteur terrestre impliqué, les deux points du secteur terrestre doivent être dans cette zone spécifique.
 - (b) Lorsqu'un itinéraire spécifique permet des arrêts volontaires à un point nommé, les secteurs terrestres vers/depuis ce point nommé ne sont pas autorisés à moins que des secteurs terrestres ne soient permis entre les points d'arrêts volontaires nommés.

Règle 145 : Application des devises

Tarifs et frais en monnaie locale

- (1) Les tarifs et frais connexes sont exprimés dans la monnaie locale du pays de commencement du transport (COC), sauf pour les pays listés ci-dessous qui sont exprimés (A) en dollars américains ou (B) en euros :

(A)

Afghanistan	Liban
Angola	Libéria
Anguilla	Madagascar
Antigua et Barbuda	Malawi
Argentine	Maldives
Bahamas	Mexique
Bangladesh	Mongolie
Barbade	Montserrat
Belize	Nicaragua
Bermudes	Nigéria
Bolivie	Territoire palestinien
Bonaire	Panama
Brésil	Paraguay
Burundi	Pérou
Cambodge	Philippines
Îles Caïmans	Rwanda
Chili	Saba
Colombie	Saint-Eustache
Congo, Rép. Dém. du	Saint-Kitts et Nevis
Costa Rica	Sainte-Lucie
Cuba	Saint-Vincent et les Grenadines
Dominique	Sao Tomé et Principe
République dominicaine	Sierra Leone
Équateur	Somalie
Salvador	Suriname
Érythrée	Tanzanie, République-Unie de
Éthiopie	Timor-Leste
Gambie	Trinité-et-Tobago
Ghana	Ouganda
Grenade	Ukraine
Guatemala	États-Unis et Territoires américains
Guinée	Uruguay
Guyana	Venezuela
Haïti	Vietnam
Honduras	
Indonésie	
Irak	

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Israël	Zambie
Jamaïque	Zimbabwe
Kenya	
Laos	

(B)

Albanie
Arménie
Autriche
Azerbaïdjan
Biélarus
Belgique
Bosnie-Herzégovine
Bulgarie
Cap-Vert
Croatie
Chypre
Estonie
Finlande
France excepté Polynésie française
(y compris Wallis et Futuna)
Nouvelle-Calédonie (y compris Îles Loyauté)
Géorgie
Allemagne
Grèce
Irlande
Italie
Kirghizistan
Lettonie
Lituanie
Luxembourg
Macédoine (ARYM)
Malte
Moldavie, République de Monaco
Monténégro
Pays-Bas
Portugal
Roumanie
Russie
Serbie
Slovaquie
Slovénie
Espagne
Tadjikistan
Turquie
Turkménistan
Ouzbékistan

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (2) Tous les suppléments doivent être établis dans la monnaie du pays concerné, ou, lorsque convenu, en dollars américains, en euros ou en toute autre monnaie.

Combinaison de tarifs en monnaie locale

Pour combiner deux ou plusieurs tarifs en monnaie locale, convertir tous les tarifs en monnaie locale dans la monnaie du pays de commencement du transport.

Étape 1 :

- (a) Déterminer le montant NUC pour chaque tarif en monnaie locale en divisant le tarif en monnaie locale par le taux de change IATA (IROE) applicable pour le pays dans lequel la monnaie est libellée.
- (b) Calculer le montant résultant à deux décimales, en ignorant toute autre décimale.

Étape 2 : Ajouter les montants NUC résultants pour les secteurs concernés.

Étape 3 :

- (a) Établir le tarif en monnaie locale en multipliant les montants NUC totaux (dérivés des étapes 1, 2 et 3 ci-dessus) par le taux de change de l'IATA (IROE) indiqué dans le tableau de conversion des devises ci-dessous pour le pays de commencement du voyage.
- (b) Calculer le montant résultant à une décimale près au-delà du nombre de décimales indiqué à côté de la monnaie locale dans le tableau de conversion des devises ci-dessous, en ignorant toute autre décimale.
- (c) Arrondir à l'unité de majoration la plus proche indiquée à côté de la monnaie locale dans le tableau de conversion des devises, sauf indication contraire.

Exception : Lorsqu'un billet international est composé de toutes les composantes tarifaires domestiques, mais dans différents pays, les dispositions ci-dessus s'appliquent.

Autres charges

Les autres charges doivent être converties séparément dans la monnaie du pays de commencement du voyage en utilisant le taux de vente des banquiers de l'IATA (ICER).

Pays	Monnaie	Code	#
SAMOA AMÉRICAIN	Dollar américain	USD	
ANDORRE	Euro	EUR	
ANGOLA	Kwanza	AOA	
ANTIGUA-ET-BARBUDA	Dollar des Caraïbes orientales	XCD	
ARUBA	Florin arubais	AWG	
AUSTRALIE	Dollar australien	AUD	
AUTRICHE	Euro	EUR	

Tariff: KL2
Transporteur: KLM - KL

CTA No. 311 DOT No. 853

BAHAMAS	Dollar bahaméen	BSD	
BAHREÏN	Dinar bahreïni	BHD	
BELGIQUE	Euro	EUR	
BERMUDES	Dollar bermudien	BMD	
BHOUTAN	Ngultrum	BTN	
BONAIRE, St. EUSTACHE, SABA	Dollar américain	USD	
BOSNIE-HERZÉGOVINE	Mark convertible	BAM	
BOTSWANA	Pula	BWP	
CANADA	Dollar canadien	CAD	
ÎLES CAÏMANS	Dollar des îles Caïmans	KYD	
CHILI	Peso chilien	CLP	#
CHINE (EXCLUANT Hong Kong)	Yuan Renminbi	CNY	#
ÎLE CHRISTMAS	Dollar australien	AUD	
COLOMBIE	Peso colombien	COP	#
COMORES	Franc comorien	KMF	
RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO	Franc congolais	CDF	#
ÎLES COOK	Dollar néo-zélandais	NZD	
COSTA RICA	Colon costaricien	CRC	
CROATIE	Euro	EUR	
CUBA	Peso cubain	CUP	#
CURAÇAO	Florin antillais néerlandais	ANG	#
CHYPRE	Euro	EUR	
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	Couronne tchèque	CZK	
DANEMARK	Couronne danoise	DKK	
DJIBOUTI	Franc djiboutien	DJF	
DOMINIQUE	Dollar des Caraïbes orientales	XCD	
RÉPUBLIQUE DOMINICAINE	Peso dominicain	DOP	#
ÉQUATEUR	Dollar américain	USD	
ÉGYPTE	Livre égyptienne	EGP	#
EL SALVADOR	Dollar américain	USD	#
ÉRYTHRÉE	Nakfa	ERN	#
ESTONIE	Euro	EUR	
ÉTHIOPIE	Birr éthiopien	ETB	#
ÎLES FALKLAND	Livre des îles Falkland	FKP	
ÎLES FÉROÉ	Couronne danoise	DKK	
FIDJI	Dollar fidjien	FJD	
FINLANDE	Euro	EUR	
FRANCE	Euro	EUR	
GUYANE FRANÇAISE	Euro	EUR	
POLYNÉSIE FRANÇAISE	Franc CFP	XPF	
TERRES AUSTRALES FRANÇAISES	Euro	EUR	
GAMBIE	Dalasi	GMD	#
GÉORGIE	Lari	GEL	#
ALLEMAGNE	Euro	EUR	

Tariff: KL2
Transporteur: KLM - KL

CTA No. 311 DOT No. 853

GHANA	Cedi ghanéen	GHS	#
GIBRALTAR	Livre de Gibraltar	GIP	
GRÈCE	Euro	EUR	
GROENLAND	Couronne danoise	DKK	
GRENADE	Dollar des Caraïbes orientales	XCD	
GUADELOUPE	Euro	EUR	
GUAM	Dollar américain	USD	
GUATEMALA	Quetzal	GTQ	
GUINÉE	Franc guinéen	GNF	
GUYANA	Dollar guyanien	GYD	
HAÏTI	Gourde	HTG	
SAINT-SIÈGE	Euro	EUR	
HONDURAS	Lempira	HNL	
HONG KONG	Dollar de Hong Kong	HKD	
HONGRIE	Forint	HUF	
ISLANDE	Couronne islandaise	ISK	
INDE	Roupie indienne	INR	#
INDONÉSIE	Rupiah	IDR	
IRAN (RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE D')	Rial iranien	IRR	#
IRAQ	Dinar irakien	IQD	#
IRLANDE	Euro	EUR	
ISRAËL	Nouveau shekel israélien	ILS	
ITALIE	Euro	EUR	
JAMAÏQUE	Dollar jamaïcain	JMD	#
JAPON	Yen	JPY	
JORDANIE	Dinar jordanien	JOD	
KAZAKHSTAN	Tenge	KZT	#
KENYA	Shilling kényan	KES	
KIRIBATI	Dollar australien	AUD	
CORÉE (RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU PEUPLE)	Won nord-coréen	KPW	
CORÉE (RÉPUBLIQUE DE)	Won	KRW	
KOWEÏT	Dinar koweïtien	KWD	
KIRGHIZISTAN	Som	KGS	#
LAOS	Kip	LAK	#
LETONIE	Euro	EUR	
LIBAN	Livre libanaise	LBP	
LESOTHO	Loti	LSL	
LIBÉRIA	Dollar libérien	LRD	#
LIBYE	Dinar libyen	LYD	#
LITUANIE	Euro	EUR	
LUXEMBOURG	Euro	EUR	
MACAO	Pataca	MOP	
MACÉDOINE (RÉPUBLIQUE DE)	Denar macédonien	MKD	#
MADAGASCAR	Ariary malgache	MGA	#

Tariff: KL2
Transporteur: KLM - KL

CTA No. 311 DOT No. 853

MALAWI	Kwacha	MWK	#
MALAISIE	Ringgit malaisien	MYR	
MALDIVES	Rufiyaa	MVR	
MALTE	Euro	EUR	
ÎLES MARSHALL	Dollar américain	USD	
MARTINIQUE	Euro	EUR	
MAURITANIE	Ouguiya	MRU	#
MAURICE	Roupie mauricienne	MUR	#
MAYOTTE	Euro	EUR	
MEXIQUE	Peso mexicain	MXN	
MICRONÉSIE (ÉTATS FÉDÉRÉS DE)	Dollar américain	USD	
MOLDAVIE (RÉPUBLIQUE DE)	Leu moldave	MDL	#
MONACO	Euro	EUR	
MONGOLIE	Tugrik	MNT	
MONTÉNÉGRE	Euro	EUR	
MONTSERRAT	Dollar des Caraïbes orientales	XCD	
MAROC	Dirham marocain	MAD	#
MOZAMBIQUE	Metical mozambicain	MZN	#
MYANMAR	Kyat	MMK	#
NAMIBIE	Dollar namibien	NAD	
NAURU	Dollar australien	AUD	
NÉPAL	Roupie népalaise	NPR	#
PAYS-BAS	Euro	EUR	
NOUVELLE-CALÉDONIE	Franc CFP	XPF	
NOUVELLE-ZÉLANDE	Dollar néo-zélandais	NZD	
NICARAGUA	Cordoba oro	NIO	#
NIGÉRIA	Naira	NGN	#
ÎLE NORFOLK	Dollar australien	AUD	
ÎLES MARIANNES DU NORD	Dollar américain	USD	
NORVÈGE	Couronne norvégienne	NOK	
OMAN	Rial omanais	OMR	
PAKISTAN	Roupie pakistanaise	PKR	#
PALAOS	Dollar américain	USD	
PALESTINE, ÉTAT DE	Dollar américain	USD	
PANAMA	Balboa	PAB	
PAPOUASIE-NOUVELLE-GUINÉE	Kina	PGK	
PARAGUAY	Guarani	PYG	
PÉROU	Nouveau sol	PEN	#
PHILIPPINES	Peso philippin	PHP	#
POLOGNE	Zloty	PLN	
PORTUGAL	Euro	EUR	
PORTO RICO	Dollar américain	USD	
QATAR	Riyal qatari	QAR	
RÉUNION	Euro	EUR	

Tariff: KL2
Transporteur: KLM - KL

CTA No. 311 DOT No. 853

ROUMANIE	Leu roumain	RON
FÉDÉRATION DE RUSSIE	Rouble russe	RUB
RWANDA	Franc rwandais	RWF #
SAINT-BARTHÉLEMY	Euro	EUR
SAINTE-HÉLÈNE	Livre de Sainte-Hélène	SHP #
SAINT-KITTS-ET-NEVIS	Dollar des Caraïbes orientales	XCD
SAINTE-LUCIE	Dollar des Caraïbes orientales	XCD
SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON	Euro	EUR
SAMOA	Tala	WST
SAINT-MARIN	Euro	EUR
SAO TOMÉ-ET-PRINCIPE	Dobra	STN #
ARABIE SAOUDITE	Riyal saoudien	SAR
SERBIE	Dinar serbe	RSD #
SEYCHELLES	Roupie seychelloise	SCR #
SIERRA LEONE	Leone	SLL #
SINGAPOUR	Dollar de Singapour	SGD
SLOVAQUIE	Euro	EUR
SLOVÉNIE	Euro	EUR
ÎLES SALOMON	Dollar des Îles Salomon	SBD
SOMALIE	Shilling somalien	SOS #
AFRIQUE DU SUD	Rand	ZAR
SUD-SOUDAN	Livre sud-soudanaise	SSP #
ESPAGNE	Euro	EUR
SRI LANKA	Roupie srilankaise	LKR #
SAINT-MARTIN (PARTIE NÉERLANDAISE)	Florin antillais néerlandais	ANG
SAINT-VINCENT-ET-LES-GRENADINES	Dollar des Caraïbes orientales	XCD
SOUDAN	Livre soudanaise	SDG #
SURINAME	Dollar du Suriname	SRD #
SWAZILAND	Lilangeni	SZL
SUÈDE	Couronne suédoise	SEK
SUISSE	Franc suisse	CHF
RÉPUBLIQUE ARABE SYRIENNE	Livre syrienne	SYP #
TAÏWAN (PROVINCE DE CHINE)	Nouveau dollar de Taïwan	TWD
TADJIKISTAN	Somoni	TJS #
TANZANIE, RÉPUBLIQUE UNIE DE	Shilling tanzanien	TZS #
THAÏLANDE	Baht	THB
TIMOR-LESTE	Dollar américain	USD
TONGA	Pa'anga	TOP #
TRINITÉ-ET-TOBAGO	Dollar de Trinité-et-Tobago	TTD #
TUNISIE	Dinar tunisien	TND #
TURQUIE	Livre turque	TRY
TURKMÉNISTAN	Manat	TMT
ÎLES TURKS-ET-CAÏCOS	Dollar américain	USD
TUVALU	Dollar australien	AUD

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

OUGANDA	Shilling ougandais	UGX	#
UKRAINE	Hryvnia	UAH	#
ÉMIRATS ARABES UNIS	Dirham des Émirats arabes unis	AED	
ROYAUME-UNI	Livre sterling	GBP	
ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE	Dollar américain	USD	
URUGUAY	Peso uruguayen	UYU	#
OUZBÉKISTAN	Sum ouzbek	UZS	#
VANUATU	Vatu	VUV	
VENEZUELA	Bolivar	VEF	
VIETNAM	Dong	VND	#
ÎLES VIERGES (BRITANNIQUES)	Dollar américain	USD	
ÎLES VIERGES (ÉTATS-UNIS)	Dollar américain	USD	
WALLIS-ET-FUTUNA	Franc CFP	XPF	
YÉMEN	Rial yéménite	YER	
ZAMBIE	Kwacha zambien	ZMW	#
ZIMBABWE	Dollar zimbabwéen	ZWD	#

Règle 200 : Enfants et Bébés

Les limites d'âge mentionnées dans cette règle sont celles en vigueur à la date de commencement du voyage.

Exception : Les bébés qui atteignent leur deuxième anniversaire pendant leur voyage devront occuper un siège, sur les vols aller et retour, et payer le tarif applicable pour enfant pour l'ensemble du voyage.

(A) Enfants

(1) Enfants accompagnés

- (a) Les enfants de 2 à 11 ans, lorsqu'ils sont accompagnés par un adulte autonome âgé de 18 ans ou plus, sauf s'il s'agit du père, de la mère ou du tuteur légal de l'enfant, se verront appliquer 75 pour cent du tarif adulte pour lequel leur itinéraire est qualifié.

Note 1 : sur les vols internationaux, une déclaration d'accompagnement d'enfant doit être signée par le Passager accompagnant si cette personne n'est ni le père, ni la mère, ni le tuteur légal de l'enfant.

Note 2 : 100 pour cent du tarif adulte sera appliqué sur les tarifs Light/Basic.

- (b) Pour des raisons de sécurité en vol, les enfants doivent s'asseoir à côté d'un adulte sur les vols long-courriers d'KL en cabine Business. Pour se conformer à cela, la configuration des appareils Airbus A350 et Boeing B777-14J ne permet aux enfants de s'asseoir que sur la rangée centrale, qu'ils soient non accompagnés ou accompagnés.

(2) Enfants non accompagnés

Le service pour enfants non accompagnés est inclus dans le prix du billet pour les enfants qui répondent aux exigences de voyage non accompagné, telles qu'elles sont décrites dans la Règle 24 - Transport des enfants non accompagnés.

- (3) Les passagers voyageant avec leur enfant mais n'ayant pas le même nom doivent apporter le livret de famille ou l'acte de naissance pour prouver la filiation.
- (4) L'enfant et le Passager accompagnant doivent voyager dans la même cabine. Si ce n'est pas le cas, l'enfant est considéré comme un mineur non accompagné (UM).

(B) Bébés

Les enfants n'ayant pas encore atteint leur deuxième anniversaire sont considérés comme des bébés et sont soumis aux dispositions suivantes :

- (1) Acceptation des bébés

Le bébé doit être accompagné de l'un de ses parents ou d'un Passager autonome âgé de 18 ans ou plus. Cependant, les passagers accompagnants peuvent avoir moins de 18 ans s'ils sont le père, la mère ou le tuteur légal.

Le Passager accompagnant doit être sur le même vol, dans la même classe de cabine, à la même destination que le bébé et capable d'assumer pleinement la responsabilité du bébé.

Un parent ou tuteur légal à mobilité réduite peut accompagner un bébé s'il est considéré comme autonome, c'est-à-dire qu'il ne nécessite pas d'assistance (supplémentaire) du personnel au sol ou en cabine.

Les bébés se verront appliquer 10 pour cent du tarif adulte accompagnant ou selon la note tarifaire du voyage, et doivent avoir un billet d'avion indiquant leur nom de famille, prénom(s) et date de naissance.

Il est déconseillé aux nouveau-nés de voyager dans les 7 jours suivant leur naissance.

Un maximum de 2 bébés (moins de 2 ans) peuvent être accompagnés par un Passager, cependant, au moins un des deux bébés doit occuper un siège (le tarif enfant s'applique) et la réservation doit être effectuée par téléphone.

L'enfant assis individuellement doit être sécurisé à l'aide d'un siège auto ou d'un harnais qui s'attache à la ceinture du siège d'avion. (Dispositif CARES).

(2) Bébés n'occupant pas de siège

Un bébé n'occupant pas de siège se verra appliquer 10 pour cent du tarif adulte accompagnant. Si le tarif adulte accompagnant interdit les réductions pour bébés, une réduction peut être calculée sur le tarif le plus bas pour lequel l'itinéraire est qualifié en tenant compte des restrictions de trajet, des séjours minimum/maximum et des restrictions d'achat/émission à l'avance.

(3) Bébés occupant un siège

Sauf indication contraire, le tarif pour les enfants accompagnés s'applique.

Note 1 : lorsqu'un siège séparé est requis pour une partie de l'itinéraire, la combinaison d'un tarif bébé sans siège et d'un tarif bébé avec siège réservé est autorisée dans un itinéraire mais pas dans un composant tarifaire.

(C) Autres conditions pour les tarifs Enfants et Bébés

(1) Sauf indication contraire dans une règle tarifaire applicable, toute réduction accordée aux bébés ou aux enfants accompagnés s'appliquera également à toute pénalité d'annulation ou de remboursement qui serait normalement appliquée au tarif adulte.

Exception : les bébés sans siège réservé ne sont pas soumis à une pénalité d'annulation/de remboursement.

(2) Tout transport est soumis au contrat de transport d'KLM.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

- (3) Une documentation spéciale peut être requise lors de voyages avec des bébés (par exemple vers/depuis la Thaïlande, l'Afrique du Sud) ; il est donc recommandé de contacter le Transporteur afin d'obtenir les informations nécessaires.

Règle 201 : Dispositifs de Retenue pour Bébés

Un adulte voyageant avec un bébé peut, à sa discrétion, réserver un siège adjacent pour l'installation d'un dispositif de retenue pour bébés. Cependant, certains appareils et sièges ne permettent pas l'utilisation de ces dispositifs de sécurité. Comme les règles de voyage varient selon les appareils, veuillez contacter le service de Réservations KLM par téléphone pour réserver un siège pour le bébé.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- (1) le dispositif doit être fourni par l'adulte voyageant avec le bébé.

Le bébé doit être sécurisé avec un dispositif de retenue pour enfants approuvé, soit un siège auto, soit un harnais. Seuls les sièges auto pour bébés officiellement certifiés ou un harnais (dispositif CARES) qui s'attache à la ceinture du siège d'avion seront acceptés. Il est de la responsabilité du Passager adulte accompagnant de s'assurer que le siège auto est apte au transport. L'utilisation du dispositif peut être interdite si le bébé dépasse les limites de capacité prescrites (de 10 à 20 kg, et 100 cm maximum) ou si l'équipement n'est pas conforme.

- (2) Il est de la responsabilité de l'adulte voyageant avec le bébé de sécuriser le siège auto sur le siège de l'avion adjacent à son siège selon les instructions du fabricant pour son utilisation correcte (en particulier, face à l'avant ou face à l'arrière).

Il ne peut pas être situé :

- (a) dans une rangée de sortie de secours, ou
- (b) dans un siège qui empêcherait l'accès à l'équipement de sécurité ou d'urgence.

Le siège auto doit être sécurisé avec la ceinture de sécurité et la base du dispositif ne peut pas dépasser 41 cm / 16".

Pendant le décollage et l'atterrissage, le siège auto peut être positionné face à l'arrière de l'avion. À altitude de croisière, il doit être positionné face à l'avant, afin de ne pas empêcher le siège devant de s'incliner.

- (3) L'adulte accompagnant doit être familier avec la méthode correcte de sécurisation et de libération du bébé du siège auto pour bébés.
- (4) Le tarif pour le siège dans lequel le dispositif est situé sera le tarif applicable pour enfant.
- (5) Au moment de l'émission du billet de transport, l'adulte accompagnant doit remplir et signer un formulaire de décharge de responsabilité.
- (6) Un harnais n'est pas autorisé en classe Affaires et en cabine Premium Comfort car les sièges de ces cabines sur les vols long-courriers de KLM (Airbus A330, A350, Boeing B777 et B787) ne sont pas adaptés.

Si le dispositif de sécurité ne peut pas être installé, le bébé doit voyager sur les genoux du Passager accompagnant.

Règle 500 : Passagers sur civières

Passagers sur civières : Une autorisation médicale d'un médecin d'KLM est obligatoire.

(A) Les passagers voyageant sur civières seront acceptés pour le transport, sous réserve de la règle 25 (Refus et limitation de transport) ci-incluse, à condition :

- (1) que des arrangements préalables soient pris ;
- (2) que de l'espace et l'équipement approprié soient disponibles ;
- (3) que la réservation et le paiement des ambulances soient à la charge de l'agence de manutention et aux frais du client ;
- (4) que le poids maximum du Passager sur la civière soit de 120 kg.

Note : si le Passager voyage sur une civière lors d'un vol long-courrier, une civière doit également être prévue pour le vol de correspondance court ou moyen-courrier.

(B) Le Transporteur transportera un Passager sur civière sous réserve des conditions suivantes :

- (1) Le Passager sera installé à l'arrière de l'avion
- (2)
 - (a) un assistant de sécurité est requis
 - (b) une escorte médicale peut être requise en plus de l'assistant de sécurité. L'escorte médicale peut être l'assistant de sécurité
 - (c) l'escorte médicale/l'assistant de sécurité doit voyager en cabine Économie sur le segment pour lequel il/elle accompagne le patient. Il/elle peut utiliser tous les tarifs aller-retour publiés en cabine Économie (publics ou négociés). Sur le segment pour lequel il/elle n'accompagne pas le patient, il/elle peut voyager dans une autre classe de cabine.
- (3) toutes les réservations pour les vols où la civière doit être utilisée doivent être confirmées 48 heures avant le départ
- (4) le Passager invalide doit présenter un certificat médical attestant qu'il peut voyager en toute sécurité par avion et il doit signer une décharge de responsabilité.

(C) Franchise de bagages

- (1) En soute : la franchise est de 2 pièces de bagages
- (2) En cabine : une seule pièce de bagage cabine correspondant au tarif payé du Passager.

(D) Bébés en incubateurs

- (1) Les bébés nécessitant de voyager en incubateur ne sont transportés que sur une civière.

- (2) Une autorisation préalable est obligatoire.
 - (3) Ce transport est possible sur tous les vols opérés par un avion KLM, à condition que le transport de civières soit autorisé sur la route concernée.
 - (4) L'escorte doit être un médecin, une sage-femme ou une infirmière.
- (E) Limite pour des raisons de sécurité
- Le nombre de civières est limité à 2 par vol
- Note : les passagers sur civières ne sont pas autorisés sur les vols commercialisés par KLM (opérés par une autre compagnie aérienne).
- (F) Réservation
- Toutes les réservations pour les vols où la civière doit être utilisée doivent être confirmées 48 heures avant le départ.
- (G) Modifications/Annulation
- (1) Billet du patient et supplément civière :
 - (a) le montant correspondant au patient peut être remboursé/modifié sans frais, à tout moment
 - (b) le montant correspondant au supplément civière peut être remboursé/modifié sans frais, à condition que l'annulation ait été effectuée au moins 24 heures avant l'heure de départ initialement prévue.
 - (2) Le billet de l'escorte peut être remboursé/modifié conformément aux règles tarifaires du billet.
- (H) Procédure en cas de vol complet
- KLM ne refusera pas la réservation d'un Passager devant voyager sur une civière en raison d'une urgence médicale, sur un vol complet.
- Cette procédure (PVC) s'applique uniquement en cas d'urgence médicale avérée, justifiant le débarquement d'un ou plusieurs passagers payants, et avec l'accord d'un médecin KLM.
- (1) Frais forfaitaires en cas de vol complet :
 - (a) en plus du coût de la civière et des billets des passagers, KLM facturera des frais pour chaque Passager qui était réservé sur le vol mais doit se voir refuser l'embarquement ;
 - (b) les frais forfaitaires PVC sont déterminés par le département KLM autorisant la procédure en fonction du nombre de passagers devant être débarqués pour accueillir la civière et l'escorte(s), en plus des frais de base.
- Les frais forfaitaires PVC ne sont pas remboursables.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

(2) Médecin accompagnant

Dans les cas où la présence d'un médecin est requise pour assurer le rapatriement d'un Passager sur civière, la procédure de vol complet s'applique également pour le trajet aller, mais uniquement en classe Économie.

Si le médecin souhaite voyager en classe Affaires ou en Premium Économie, la procédure de vol complet ne peut pas être appliquée dans la mesure où KLM doit débarquer un Passager payant de l'une ou l'autre de ces cabines.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Règle 550 : Passagers Occupant Deux Sièges

Les passagers qui, pour des raisons de confort, nécessitent l'utilisation d'un ou plusieurs sièges supplémentaires, doivent être facturés 75 pour cent du tarif normal pour la classe de service utilisée pour chaque siège supplémentaire à réserver.

Règle 1010 : Programme de fidélité Flying Blue KLM-KLM

(A) Éligibilité

Les individus qui remplissent les conditions d'adhésion au Programme de fidélité Flying Blue KLM-KLM ainsi que les règlements, conditions et limitations du programme, peuvent être éligibles à réclamer et à recevoir, en fonction des miles accumulés conformément au programme, diverses récompenses, y compris, mais sans s'y limiter, des voyages gratuits et des tarifs réduits ou améliorés sur des itinéraires spécifiés au sein du réseau du groupe KLM KLM.

(B) Conditions générales

- (1) Cette règle ne prétend pas énoncer les règles, conditions et limitations du programme, ni aucun droit de tout membre d'acquérir ou de réclamer des avantages dans le cadre du programme. De plus, le contenu complet des règles du programme n'est pas présenté ici mais peut être obtenu sur klm.ca, section Flying Blue.
- (2) Le Programme de fidélité Flying Blue KLM-KLM se réserve le droit de changer ou de modifier les règles, conditions, limitations, récompenses et offres spéciales du programme à tout moment.
- (3) Les employés des compagnies aériennes, le personnel des agences de voyages, ou d'autres individus voyageant avec des tarifs réduits d'agence ou d'industrie ou des billets ou bons non-revenus, ne sont pas éligibles pour accumuler des miles et des récompenses du programme.
- (4) Les autres partenaires du programme sont seuls responsables des conditions dans lesquelles ils attribueront des miles en conjonction avec leurs services. Flying Blue et KLM-KLM déclinent toute responsabilité en relation avec la fourniture de services par d'autres partenaires du programme. Toute réclamation des membres relative à ces services doit être faite directement au partenaire fournissant les services.
- (5) KLM, KLM, les transporteurs aériens participants du groupe KLM et les autres partenaires du programme se réservent le droit de modifier les conditions d'attribution de toute récompense, en particulier la quantité de miles requise pour toute récompense spécifique, ou l'annulation de toute offre de récompense, sans préavis, avec effet immédiat.

(C) Limitations de capacité

Tout Transporteur aérien participant au programme peut limiter le nombre et l'éligibilité des passagers voyageant sur une récompense du programme sur tout vol spécifique.

Le nombre de sièges mis à disposition par un Transporteur aérien sur tout vol donné pour les passagers voyageant sur une récompense du programme sera déterminé conformément aux règlements, conditions et limitations du programme ainsi qu'au meilleur jugement du Transporteur aérien quant à la charge totale de passagers anticipée sur chaque vol.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

(D) Définitions des zones

- (1) Les miles gagnés par les membres du programme seront basés sur le vol du membre qui a été entièrement payé et effectué à un tarif et sur un itinéraire permettant l'accumulation de miles. Les détails peuvent être obtenus sur klm.ca, section Flying Blue.
- (2) Les miles du programme sont gagnés comme miles réels volés, avec certains ajustements et avantages détaillés sur klm.ca, section Flying Blue.

Tariff: KL2
Transporteur: KLM – KL

CTA No. 311 DOT No. 853

Règle 9998 : KL-1 Table des Matières (Applicable pour le Transport vers/depuis les États-Unis)

Titre	Règle No.
Application du Tarif	5
Bagages	115
Définitions	1
Tarifs	130
Responsabilité du Transporteur	55
Refus de Transport - Limitations du Transporteur	25
Format Standard des Règles Électroniques	2
Suppléments	19
Taxes	40