

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT (PASSAGERS ET BAGAGES)

ARTICLE 1 DÉFINITIONS

Sauf si le contexte l'exige ou si un autre mode est expressément indiqué, les expressions figurant dans les présentes conditions et ci-après définies sont employées avec le sens suivant :

- « **Agent agréé** » agent de ventes de billets, que nous avons nommé afin de nous représenter pour la vente de prestations de transport aérien sur nos vols.
- « **ATM** » « Air Traffic Management ».
- « **Bagages** » biens accompagnant le passager pendant le vol. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les bagages enregistrés et les bagages non enregistrés.
- « **Bagages enregistrés** » bagages dont nous avons accepté la garde et pour lesquels nous avons délivré un bulletin de bagages et/ou une étiquette de bagages.
- « **Bagages non enregistrés** » tous bagages autres que les bagages enregistrés.
- « **Billet** » document portant l'inscription « Passenger Ticket and Baggage Check » (billet du passager et bulletin de bagages) ou billet électronique, tous deux émis par nous-mêmes ou en notre nom, et qui comprend les conditions du contrat, les avis aux passagers ainsi que les coupons.
- « **Bulletin de bagages** » parties de votre billet qui se rapportent au transport de vos bagages enregistrés.
- « **Billet complémentaire** » billet que nous avons émis à votre intention conjointement à un autre billet et dont l'ensemble constitue un seul et même contrat de transport.
- « **Billet électronique** » itinéraire-reçu, coupon électronique et, le cas échéant, tout document d'embarquement que nous avons émis nous-mêmes ou qui a été émis en notre nom.
- « **Code de désignation de transporteur aérien** » deux caractères ou trois lettres qui identifient un transporteur aérien déterminé.
- « **Conditions du contrat** » déclarations, identifiées comme telles, figurant sur votre billet ou sur votre itinéraire-reçu, ou qui vous ont été

remises avec ces derniers, et qui comportent à titre de référence les présentes conditions de transport et les avis.

- « **Convention** » l'une quelconque des conventions suivantes applicable :
- Convention sur l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (désignée ci-après sous le nom de « Convention de Varsovie ») ;
 - Convention de Varsovie amendée à La Haye le 28 septembre 1955 ;
 - Convention de Varsovie amendée par le protocole additionnel n° 1 de Montréal (1975);
 - Convention de Varsovie amendée à la Haye et par le protocole additionnel n° 4 de Montréal (1975);
 - Convention complémentaire de Guadalajara (1961) (Guadalajara);
 - Convention de Varsovie amendée à la Haye et par le protocole additionnel n° 4 de Montréal (1975);
 - Convention sur l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999 (désignée ci-après sous le nom de « Convention de Montréal ») ;
- « **Dommage** » décès d'un passager ou blessures ou préjudices corporels subis par lui, perte, perte partielle, vol ou tout autre dommage survenant ou découlant soit du transport pris en charge sur les vols que nous assurons soit d'autres services que nous rendons.
- « **Jours** » jours du calendrier, comprenant les sept (7) jours de la semaine, étant entendu que, dans le cas d'un avis ou d'une notification, le jour de leur envoi n'est pas pris en compte et que, pour déterminer la durée de validité d'un billet, le jour d'émission dudit billet ou le jour où le premier vol a eu lieu n'est pas pris en compte.
- « **DTS** » Droit de Tirage Spécial tel qu'il est défini par le Fond monétaire international.
- « **Bulletin de bagages** » document fourni permettant d'identifier les bagages enregistrés.
- « **Force majeure** » circonstances exceptionnelles et imprévisibles indépendantes de votre volonté et dont il vous était impossible d'en éviter les conséquences même en faisant preuve de toutes les précautions nécessaires.
- « **Heure limite d'enregistrement** » heure limite que nous avons fixée et avant laquelle vous devez avoir effectué les formalités d'enregistrement (check-in) et reçu votre carte d'embarquement.
- « **Escale** » (stopover) arrêt prévu au cours de votre voyage entre le point d'origine

et le point de destination.

- « **Itinéraire-reçu** » document(s) émis par nous-mêmes au passager voyageant au moyen de billets électroniques et contenant le nom du passager, les informations relatives au vol et les avis.
- « **Escales intermédiaires** » points, à l'exception des points d'origine et de destination, indiqués sur votre billet ou mentionnés sur nos horaires en tant qu'escales prévues sur votre itinéraire.
- « **Nous** », « **nous-mêmes**, « **notre** » et « **avec nous** » Transportes Aéreos Portugueses, S.A. ou, en abrégé, TAP S.A., TAP ou TAP Portugal.
- « **Passager** » toute personne détenant un billet et transportée ou devant être transportée par nous-mêmes à bord d'un avion, membres de l'équipage exceptés.
- « **Passager en transit** » passager arrivant à un aéroport et poursuivant son voyage vers un autre aéroport : (i) sur le même vol au départ de cet aéroport ; (ii) sur un vol de correspondance au départ de cet aéroport ; ou (iii) sur un vol de correspondance au départ d'un autre aéroport.
- « **Votre** », « **vous-même** », « **vous** » et « **avec vous** » le passager.
- « **Coupon** » coupon de vol sur support papier ou coupon électronique autorisant le passager dont le nom figure sur celui-ci à voyager sur le vol particulier identifié par celui-ci.
- « **Coupon électronique** » coupon de vol électronique ou billet électronique présent dans notre base de données informatique.
- « **Coupon passager** » ou « **Reçu passager** » partie du billet émis par nous-mêmes ou qui a été émis en notre nom, identifiée en tant que telle et que vous devez conserver.
- « **Coupon de vol** » partie de votre billet portant les mots « Bon pour passage » (« Good for passage ») ou en cas de billet électronique, le coupon électronique. Le coupon de vol indique les lieux concrets entre lesquels vous êtes en droit d'être transporté.
- « **Tarifs** » prix de transport, frais et/ou conditions de transport qui s'y rapportent, d'un transporteur aérien publiés et déposés, le cas échéant, auprès de l'administration compétente.

« **Transporteur** » transporteur aérien autre que nous-mêmes, dont le code de désignation de transporteur aérien apparaît sur votre billet ou sur votre billet complémentaire.

ARTICLE 2

DOMAINE D'APPLICATION

2.1 Généralités

Sauf disposition contraire des articles 2.2, 2.4 et 2.5 ci-dessous, nos conditions de transport s'appliquent uniquement aux vols ou aux segments de vols que nous assurons sous notre nom ou sous notre code de désignation de transporteur aérien figurant dans l'espace du billet réservé au nom du transporteur aérien correspondant.

2.2 Transports en « charter »

Dans le cas des transports effectués aux termes d'un accord « charter », les présentes conditions de transport ne s'appliqueront que si elles sont mentionnées, à titre de référence ou sous toute autre forme, dans ledit accord ou sur votre billet.

2.3 Accords relatifs aux partages de codes (« Code shares »)

Dans le cadre de certaines prestations, nous avons conclu avec d'autres transporteurs aériens des accords dénommés « Code Shares » (accords de partage de codes). Cela signifie que même si vous disposez d'une ou de plusieurs réservations effectuées auprès de nous et que vous détenez un ou plusieurs billets sur lesquels figure notre nom ou notre code de désignation de transporteur aérien, une autre ou d'autres compagnies sont susceptibles d'exploiter l'appareil ou les appareils. Malgré tout, votre contrat a été conclu avec nous. Si tel est le cas, nous vous indiquerons au moment où vous effectuez votre réservation et lors de votre enregistrement (« check-in ») à l'aéroport quel est le transporteur aérien qui exploite l'avion. Le niveau de service pourra alors être différent et l'« Airline Passenger Service Commitment » (Engagement des transporteurs aériens concernant les services aux passagers) - engagement européen auquel a adhéré la majorité des transporteurs aériens européens et des aéroports européens - pourra ne pas s'appliquer.

2.4 Prédominance de la loi et des « tarifs »

Si les présentes conditions de transport contredisent nos tarifs ou toute autre loi applicable, ces tarifs ou lois prévaudront. Si l'une quelconque des dispositions des présentes conditions de transport est invalide au regard d'une quelconque loi applicable, la validité des autres dispositions ne sera pas affectée.

2.5 Prédominance sur la réglementation

Sauf disposition contraire figurant dans les présentes conditions de transport, si ces dernières sont en contradiction avec l'une quelconque de notre réglementation relative à des sujets spécifiques, les présentes conditions de transport prévaudront.

ARTICLE 3

BILLETS

3.1 Généralités

3.1.1 Nous ne transporterons que la personne dont le nom figure sur le billet en tant que

passager. À cet effet, nous pouvons vous demander de prouver votre identité.

3.1.2 Le billet n'est pas cessible.

3.1.3 Certains billets sont vendus à prix réduit, lesquels pourront être totalement ou partiellement non remboursables. Vous devez choisir le prix le mieux adapté à vos besoins. Vous pourrez également souhaiter vous assurer que vous avez pris l'assurance la plus appropriée pour couvrir les circonstances dans lesquelles vous pouvez être amené à annuler votre billet.

3.1.4 Si vous possédez un billet tel que décrit à l'article 3.1.3 ci-dessus, qui n'a pas été utilisé et que vous êtes dans l'impossibilité de voyager pour des raisons de force majeure, nous vous créditerons le montant de la partie du billet non remboursable sous réserve de frais administratifs raisonnables, pour un voyage ultérieur sur nos lignes, à condition que vous nous préveniez immédiatement et que vous fournissiez les preuves de ce cas de force majeure.

3.1.5 Le billet demeure en permanence la propriété du transporteur qui l'a émis.

3.1.6 A l'exception d'un billet électronique, vous ne pourrez être transporté sur un vol que si vous êtes en mesure de présenter un billet en cours de validité, contenant le coupon de vol concerné et tous les autres coupons de vol inutilisés, ainsi que le coupon passager. En outre, vous ne serez pas autorisé à embarquer sur un vol si le billet que vous avez présenté est détérioré ou s'il a été modifié par une autre personne que nous-mêmes ou l'un de nos agents agréés. Si vous voyagez avec un billet électronique, vous ne serez autorisé à embarquer que si vous êtes en mesure de nous prouver votre identité.

3.1.7(a) En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du billet ou si le billet présenté ne contient pas le coupon passager et tous les coupons de vol non utilisés, vous pourrez nous demander de remplacer tout ou partie de ce billet. Nous émettrons un nouveau billet à condition que nous disposions, au moment de la demande, de la preuve qu'un billet valide a été émis pour le(s) vol(s) en question et que vous signiez une déclaration vous engageant à nous indemniser, à concurrence de son prix d'origine, de tous frais et/ou dépenses nécessaires et raisonnables encourus par nous-mêmes ou par un autre transporteur du fait de l'utilisation frauduleuse de ce billet. Aucun remboursement ne vous sera réclamé si ces frais et/ou dépenses résultent d'une négligence de notre part. À moins que la perte ou la détérioration ne provienne du fait du transporteur qui a émis le billet ou de celui de son agent, des frais administratifs raisonnables pourront être facturés au titre du service fourni.

3.1.7(b) Si la preuve n'est pas apportée ou si vous refusez de signer la déclaration, toutes deux mentionnées à l'article 3.1.7 (a) ci-dessus, le transporteur émetteur du nouveau billet pourra vous faire payer à hauteur du prix total du billet de remplacement. Il sera procédé au remboursement de ce paiement lorsque le transporteur aura la preuve que le billet perdu ou détérioré n'a pas été utilisé pendant sa période de validité. Si vous retrouvez le billet d'origine au cours de sa période de validité et que vous le remettez au transporteur émetteur du billet de remplacement, vous serez immédiatement remboursé.

3.1.8 Le billet est un document de valeur et vous devrez prendre toutes les précautions nécessaires afin d'éviter qu'il ne soit perdu ou volé.

3.2 Période de validité

3.2.1 Sauf disposition contraire indiquée sur le billet, dans les présentes conditions de transport ou pour tout tarif applicable (lequel peut limiter la validité d'un billet comme indiqué sur le billet lui-même), un billet est valable pendant : a) un an à compter de la date de son émission ; ou b) dès lors que le premier vol a eu lieu au cours de l'année suivant la date d'émission, un an à compter de la date de ce vol.

3.2.2 Si vous ne pouvez pas effectuer votre voyage pendant la durée de validité de votre billet du fait que nous n'avons pas été en mesure de confirmer une réservation au moment où vous nous l'avez demandée, nous prolongerons la durée de validité de votre billet ou vous pourrez être remboursé aux termes de l'article 10 ci-dessous.

3.2.3 Après avoir commencé votre voyage, si vous vous trouvez empêché, pour des raisons de santé, de le poursuivre durant la période de validité de votre billet, nous pourrions proroger la validité du billet jusqu'à la date où vous serez en mesure de voyager à nouveau ou jusqu'à la date de notre premier vol qui, après cette date, partira du point où vous reprendrez le voyage et sous réserve de disponibilité dans la classe de service pour laquelle vous avez payé le prix du transport. Cet arrêt pour raisons de santé devra être justifié par un certificat médical. Si les coupons de vol demeurant sur votre billet ou sur le coupon électronique, dans le cas d'un billet électronique, impliquent une ou plusieurs escales (« stopover »), la durée de validité pourra être prorogée jusqu'à un maximum de trois mois à compter de la date de rétablissement portée sur le certificat médical remis. Dans ce cas, nous prorogerons également, selon les mêmes termes, la validité du billet des autres membres de votre famille proche qui vous accompagnent.

3.2.4 En cas de décès d'un passager au cours du voyage, les billets des personnes qui l'accompagnent pourront être modifiés, soit en écartant la notion de séjour minimum soit en prorogeant la validité de ces billets. En cas de décès survenu dans la famille proche d'un passager dont le voyage est commencé, la validité de ses billets et de ceux des membres de sa famille proche voyageant avec lui pourra également être modifiée de la même manière. Toute modification mentionnée ci-dessus ne pourra être effectuée qu'après réception d'un certificat de décès en bonne et due forme. Toute prorogation de validité ne pourra excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

3.3 Utilisation et ordre d'utilisation des coupons

3.3.1 Le billet que vous avez acheté n'est valable que pour le trajet indiqué sur celui-ci, entre le lieu de départ et le lieu de destination finale via toutes escales intermédiaires convenues. Le prix que vous avez payé est fondé sur nos tarifs, lesquels constituent un élément essentiel du contrat que nous avons établi avec vous, et correspond au trajet indiqué sur votre billet. Nous n'honorerons pas votre billet et celui-ci ne sera plus valable si vous n'utilisez pas tous les coupons dans l'ordre prévu sur le billet.

3.3.2 Si vous souhaitez modifier tout ou partie de votre itinéraire, vous devrez nous contacter au préalable. Le prix de votre nouvel itinéraire sera calculé et vous aurez la possibilité de, soit accepter le prix modifié soit conserver votre itinéraire original tel

qu'indiqué sur votre billet.. Si vous avez besoin de modifier tout aspect de votre itinéraire pour des raisons de force majeure, vous devrez nous contacter dès que possible. Nous ferons de notre mieux pour assurer votre transport vers votre escale convenue suivante ou vers votre destination finale sans recalculer le prix.

3.3.3 Si vous modifiez votre itinéraire sans notre accord, nous recalculerons le prix correct pour votre itinéraire réel. Vous devrez régler la différence entre le prix du trajet figurant sur votre billet et le prix révisé applicable à votre itinéraire modifié, ou nous vous rembourserons la différence si le prix révisé est inférieur. En tout état de cause, vos coupons non utilisés ne seront plus valables.

3.3.4 Veuillez noter que, tandis que certaines modifications n'entraînent pas une révision du prix, d'autres, comme une modification du point de départ (par exemple, si vous n'avez pas utilisé le premier coupon de vol) ou une modification du sens de votre voyage, peuvent entraîner une augmentation de prix. De nombreux prix ne sont valables que pour les voyages effectués aux dates et pour les vols indiqués sur votre billet et ne peuvent être modifiés ou ne pourront l'être que si vous réglez un supplément à cet effet.

3.3.5 Chaque coupon de vol compris dans votre billet sera accepté aux fins de transport dans la classe, à la date et pour le vol correspondant à la réservation dont vous disposez. Si nous avons émis un billet sur lequel ne figure pas de réservation, vous pouvez effectuer la réservation ultérieurement, mais cette possibilité sera toutefois soumise à notre tarif et à la disponibilité ou non d'une place sur le vol que vous avez choisi.

3.3.6 Si vous ne vous présentez pas pour un vol sans nous avoir prévenus à l'avance, nous pourrions annuler les réservations effectuées pour votre retour ou pour la suite de votre trajet. Toutefois, si vous nous prévenez à l'avance, nous n'annulerons pas la réservation des vols suivants.

3.4 Nom et adresse du transporteur

Notre nom peut figurer en abrégé sur votre billet, sous la forme de notre code de désignation de transporteur aérien ou de toute autre abréviation. L'aéroport de départ indiqué devant la première abréviation de notre nom dans l'espace « carrier » du billet ou, dans le cas d'un billet électronique, indiqué pour notre premier segment de vol sur l'itinéraire-reçu, sera considéré comme notre adresse.

ARTICLE 4

PRIX, DROITS, TAXES ET FRAIS

4.1 Prix

Sauf disposition contraire, les prix s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du lieu de départ vers l'aéroport du lieu de destination. Les prix ne comprennent pas le transport entre d'autres aéroports ou entre des aéroports et les terminaux situés en ville. Notre prix sera calculé selon nos tarifs en vigueur à la date à laquelle vous réglerez votre billet, pour un voyage effectué aux dates, dans la classe et selon les itinéraires figurant sur ce billet. Une fois effectué le règlement de votre billet, et à condition que vous ne modifiez pas votre itinéraire et/ou la date du vol ou la classe indiqués sur le billet, il ne sera appliqué aucune augmentation de prix relative à la date du vol et à la classe

réservées.

4.2 Droits, taxes et frais

Vous devez régler l'ensemble des droits, taxes et frais imposés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par l'exploitant d'un aéroport. Au moment où vous achèterez votre billet sur lequel seront indiqués séparément la plupart des droits, taxes et frais compris dans le billet, vous serez informé de tous droits et/ou taxes et/ou frais non compris. Les droits, taxes et frais qui sont imposés sur le transport aérien varient constamment et peuvent être imposés ou modifiés après la date d'émission de votre billet. Vous serez tenu de régler toute augmentation éventuelle d'un droit et/ou d'une taxe et/ou de frais indiqués sur votre billet. Vous serez également tenu de régler tout nouveau droit et/ou toute nouvelle taxe et/ou tous nouveaux frais susceptibles d'être exigés après la date d'émission de votre billet. De même, vous serez en droit de réclamer un remboursement si tout droit et/ou toute taxe et/ou tous frais que vous nous avez payés sont par la suite supprimés ou réduits de façon à ce qu'ils ne soient plus appliqués ou qu'ils soient dus à un montant inférieur.

4.3 Devise

Sauf si nous-mêmes ou notre agent agréé vous indiquons, au moment où vous effectuez le règlement de votre billet ou auparavant, une autre devise (par exemple, en raison de l'impossibilité de convertir en devise locale), vous devez régler le prix, les droits, les taxes et les frais dans la devise du pays dans lequel votre billet a été émis. Nous pourrions, si telle est notre décision, accepter un paiement dans une devise différente de celle du pays dans lequel est émis le billet.

ARTICLE 5 RÉSERVATIONS

5.1 Exigences liées aux réservations

5.1.1 Nous-mêmes ou notre agent agréé enregistrerons votre réservation. À votre demande, nous-mêmes ou notre agent agréé vous remettrons une confirmation écrite de votre réservation.

5.1.2 Certains prix sont assortis de conditions limitant ou excluant vos droits de modifier ou d'annuler votre réservation.

5.2 Date limite d'émission des billets

Si vous n'avez pas réglé le prix de votre billet dans les délais que nous ou notre agent agréé avons fixés, nous pouvons annuler votre réservation. Sous réserve des délais applicables, nous vous permettrons : a) de maintenir, pendant au moins vingt-quatre (24) heures, une réservation effectuée par téléphone directement auprès de nous-mêmes et pour laquelle nous n'exigeons pas de règlement du billet ou b) d'annuler, sans pénalité, une réservation au plus tard vingt-quatre (24) heures après sa réalisation, si nous exigeons le règlement du billet au moment de la réservation.

5.3 Informations personnelles

Vous reconnaissez que les informations personnelles que vous nous communiquez sont fournies aux fins suivantes : effectuer une ou plusieurs réservations, émettre un ou plusieurs billets et obtenir des services accessoires, développer et fournir des services,

faciliter l'accomplissement des formalités relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire et, dans le cadre du voyage, mettre ces informations à la disposition des agences gouvernementales. À ces fins, vous nous autorisez à collecter et à utiliser ces informations ainsi qu'à les communiquer à nos bureaux et/ou à nos filiales et/ou à nos agents agréés et/ou aux agences gouvernementales et/ou à d'autres transporteurs et/ou aux prestataires de service susmentionnés et/ou à des établissements de crédit et autres sociétés de cartes de crédit et/ou aux personnes chargées de traiter les données pour notre compte.

5.4 Sièges

Nous nous efforcerons de satisfaire aux demandes de sièges présentées à l'avance ; toutefois, nous ne pouvons vous garantir que vous serez en mesure d'occuper un siège donné. Nous nous réservons le droit d'attribuer ou de modifier les places à tout moment, même après l'embarquement. Nous pouvons avoir besoin de prendre cette mesure pour des raisons de bon fonctionnement ou de sécurité.

5.5 Confirmation de réservations

5.5.1 Il se peut que vous deviez confirmer la réservation aller et/ou retour que vous avez effectuée dans certains délais. Si vous devez confirmer votre réservation, nous vous informerons quand, comment et où vous devez le faire. Si vous devez confirmer votre réservation et ne le faites pas, nous pourrions annuler la réservation aller ou retour que vous avez effectuée. Toutefois, si vous nous faites savoir que vous souhaitez voyager sur le même vol que celui que vous aviez réservé, nous rétablirons votre réservation et assurerons votre transport s'il y a de la place sur le vol. S'il n'y a pas de place, nous ferons raisonnablement de notre mieux afin d'assurer votre transport vers votre destination suivante ou finale.

5.5.2 Vous devez vous informer sur les prescriptions relatives à la confirmation auprès des autres transporteurs intervenant dans votre voyage. Si nécessaire, vous devrez confirmer votre réservation auprès du transporteur dont le code figure sur le billet émis pour le vol en question.

5.6 Annulation de réservations

Si vous ne vous présentez pas pour un vol sans nous avoir prévenus à l'avance, nous pourrions annuler la réservation aller ou retour que vous avez effectuée. Toutefois, si vous nous prévenez à l'avance, nous n'annulerons pas la réservation des vols suivants.

ARTICLE 6

ENREGISTREMENT (« CHECK-IN ») ET EMBARQUEMENT

6.1 Heure d'enregistrement

Les heures limites d'enregistrement étant variables d'un aéroport à l'autre, nous vous recommandons de vous renseigner et de les respecter. Votre voyage se déroulera dans de meilleures conditions si vous prévoyez un temps largement suffisant vous permettant de respecter l'heure limite d'enregistrement. Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation si vous ne respectez pas l'heure limite d'enregistrement qui vous a été indiquée. Nous-mêmes ou nos agents agréés vous indiquerons l'heure limite d'enregistrement pour le premier vol que vous effectuez avec nous. Vous devrez également vous informer sur l'heure limite d'enregistrement des vols ultérieurs que vous allez éventuellement effectuer.

Les heures limites d'enregistrement de nos vols sont indiquées dans nos horaires ou vous pouvez les obtenir auprès de nous ou de nos agents agréés.

6.2 Heure d'embarquement

6.2.1 Vous devrez vous présenter à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure que nous vous indiquons au moment de l'enregistrement (« check-in »).

6.2.2 Nous pourrions annuler votre réservation si vous ne vous présentez pas à l'heure à la porte d'embarquement.

6.3 Conséquences

Nous dégageons toute responsabilité en cas de perte ou de frais que vous êtes susceptible de subir ou d'engager si vous ne respectez pas les dispositions du présent article 6.

ARTICLE 7 REFUS ET LIMITATION DE TRANSPORT

7.1 Droit de refuser le transport

Si nous vous avons informé par écrit de notre décision de ne plus jamais vous transporter sur nos vols, nous pourrions, si telle est notre volonté libre et raisonnable, refuser d'assurer votre transport ou celui de vos bagages. Dans ce cas, vous aurez droit au remboursement du billet. Nous pourrions également refuser de vous transporter ou de transporter vos bagages si l'un ou plusieurs des cas suivants se sont produits ou si nous estimons de façon raisonnable qu'ils sont susceptibles de se produire :

7.1.1 Un tel refus est nécessaire afin de respecter des lois, règlements ou arrêtés applicables ;

7.1.2 Votre transport ou celui de vos bagages est susceptible de mettre en danger ou d'affecter la sécurité ou la santé ou d'affecter gravement le confort des autres passagers ou des membres d'équipage ;

7.1.3 Votre état mental ou physique, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de produits stupéfiants, présente un danger ou un risque pour vous-même, pour les passagers, pour les membres d'équipage ou pour les biens ;

7.1.4 Vous vous êtes comporté d'une façon incorrecte lors d'un vol antérieur et nous estimons que vous êtes susceptible de répéter ce comportement ;

7.1.5 Vous avez refusé de vous soumettre au contrôle de sécurité ;

7.1.6 Vous n'avez pas réglé le prix, les droits, les taxes ou les frais applicables ;

7.1.7 Nous estimons que vous ne semblez pas détenir de documents de voyage valables, vous tentez de pénétrer dans un pays dans lequel vous êtes en transit ou pour lequel vous ne disposez pas de documents de voyage valables, vous êtes susceptible de détruire vos documents de voyage pendant le vol ou vous refusez de remettre contre reçu vos documents de voyage à un membre de l'équipage alors qu'il vous a demandé de le faire ;

7.1.8 Vous présentez un billet acquis de façon frauduleuse ou acheté auprès d'un

organisme autre que nous-mêmes ou notre agent agréé, vous présentez un billet déclaré perdu ou volé ou un billet contrefait, ou bien vous n'êtes pas en mesure de prouver que vous êtes la personne dont le nom figure sur le billet ;

7.1.9 vous n'avez pas respecté les dispositions de l'article 3.3 ci-dessus relatives à l'utilisation et à l'ordre d'utilisation des coupons ou vous présentez un billet abîmé ou ayant été émis ou modifié par quelqu'un d'autre que nous-mêmes ou un de nos agents agréés ;

7.1.10 vous ne respectez pas nos consignes de sécurité.

7.2 Assistance particulière

L'acceptation du transport d'enfants non accompagnés, de personnes à mobilité réduite, de femmes enceintes, de personnes malades ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière est soumise à notre accord préalable. Si ces passagers nous ont averti de tout besoin particulier d'assistance au moment de l'émission de leur billet et si nous l'avons accepté, leur transport ne pourra être refusé du fait de leur condition ou de leur besoin particulier.

7.2.1 Dans le cadre de l'article 7.2 ci-dessus, s'il s'agit d'un passager ayant besoin d'un fauteuil roulant et dès lors qu'il (ou une autre personne en son nom) nous déclare qu'il est auto-suffisant et capable, durant le vol, de prendre en charge, de façon indépendante, ses besoins physiques (notamment en ce qui concerne la santé, la sécurité et l'hygiène), il pourra voyager sans accompagnant et nous n'aurons aucune obligation de lui fournir une assistance à bord contrariant, d'une façon ou d'une autre, ce qu'il a lui-même déclaré ou ce qu'a déclaré la personne en son nom aux termes susmentionnés.

ARTICLE 8 BAGAGES

8.1 Franchise de bagages

Sous réserve de nos conditions et limitations sur lesquelles nous-mêmes ou nos agents agréés pourront, sur demande, vous fournir des informations, vous pourrez transporter gratuitement une certaine quantité de bagages. Cette franchise bagages est indiquée sur votre billet ou, dans le cas d'un billet électronique, sur votre itinéraire-reçu.

8.2 Excédent de bagages

Vous devrez vous acquitter d'une taxe en cas de dépassement de la franchise bagages. Les informations relatives à ces taxes sont disponibles sur demande auprès de nous-mêmes ou de nos agents agréés.

8.3 Articles non admis dans les bagages

8.3.1 Vous ne devez pas transporter les articles suivants dans vos bagages :

8.3.1.1 articles susceptibles de mettre en péril l'appareil ou les personnes ou les biens présents à bord de l'appareil, tels que les articles visés dans les instructions techniques relatives à la sécurité du transport aérien des matières dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), dans les réglementations relatives aux matières dangereuses de l'Association internationale des transports aériens (IATA) et dans notre réglementation (nous vous fournirons sur demande toutes informations complémentaires) ;

8.3.1.2 articles dont le transport est interdit par la législation, les règlements et les

décisions en vigueur dans tout État de départ ou de destination ou que nous estimons raisonnablement susceptibles d'affecter la sécurité de l'appareil ou de toute personne se trouvant à son bord ;

8.3.1.3 articles que, compte tenu notamment du type d'appareil utilisé, nous estimons raisonnablement impropres au transport du fait qu'ils sont dangereux ou douteux sur le plan de la sécurité ou en raison de leur poids, de leur taille, de leur forme ou de leur nature ou bien parce qu'ils sont fragiles ou périssables. Nous vous fournirons, sur demande, des informations sur les articles non admis.

8.3.2 Le transport en tant que bagages d'armes à feu, de munitions et d'armes autres que celles destinées à la chasse ou au sport est interdit. Nous pouvons accepter des armes à feu, munitions et autres armes destinées à la chasse ou au sport en tant que bagages enregistrés à condition que vous nous informiez, au moment de la réservation, de votre intention de les transporter. Vous devrez nous présenter également les documents nécessaires. Toutes ces armes doivent être déchargées, porter le cran de sécurité et être emballées de façon adéquate. Le transport des munitions est régi par les réglementations de l'OACI et de l'IATA visées à l'article 8.3.1.1 ci-dessus.

8.3.3 Nous pouvons décider d'accepter de transporter des armes telles que des armes à feu anciennes, des épées, des couteaux et autres articles de même nature en tant que bagages enregistrés, mais vous ne pourrez pas les emporter avec vous dans la cabine de l'appareil.

8.3.4 Vous ne pouvez placer les articles suivants dans vos bagages enregistrés : argent, bijoux, métaux précieux, ordinateurs, articles électroniques personnels, papiers commerciaux, garanties ou autres documents de valeur, documents d'affaires, passeports et autres documents d'identification, et échantillons.

8.3.5 Si vous placez dans vos bagages l'un quelconque des articles visés aux articles 8.3.1 et 8.3.2 ci-dessus bien que leur transport soit interdit ou que nous ayons refusé de le transporter, nous n'assumerons aucune responsabilité en cas de perte, de vol ou de dommages concernant ledit article.

8.4 Droit de refuser le transport

8.4.1 Dans le cadre des articles 8.3.2 et 8.3.3 ci-dessus, nous refuserons d'assurer le transport en tant que bagages ou bagages enregistrés, selon le cas, des articles visés à l'article 8.3 ci-dessus et nous pourrions refuser de continuer à les transporter si nous les découvrons.

8.4.2 Nous pourrions refuser d'assurer le transport en tant que bagage de tout article que nous estimons raisonnablement impropre au transport en raison de sa taille, de sa forme, de son poids, de son contenu ou de sa nature ou pour des raisons de sécurité ou de bon fonctionnement ou encore pour préserver le confort des autres passagers. Nous vous fournirons, sur demande, des informations sur les articles non admis.

8.4.3 Nous refuserons d'assurer le transport de tout article que nous estimons raisonnablement mal emballé ou placé dans un contenant inapproprié. Nous vous fournirons, sur demande, les informations relatives aux contenants et emballages que nous

n'acceptons pas.

8.5 Droit de fouiller

Pour des raisons de sécurité, nous pourrions vous demander de vous soumettre à une fouille et/ou à une inspection et/ou de nous autoriser à effectuer une fouille et/ou une inspection et/ou un passage aux rayons X de vos bagages. Malgré la disposition susmentionnée, vos bagages pourront être fouillés et/ou inspectés et ou passés aux rayons X en votre absence afin de vérifier s'ils contiennent des objets visés à l'article 8.3.1 ci-dessus ou des armes à feu, munitions ou d'autres armes qui n'ont pas été acceptées en vertu des articles 8.3.2 ou 8.3.3 ci-dessus. Si vous ne nous autorisez pas à procéder aux opérations de fouille et/ou d'inspection de vous-même et/ou de fouille et/ou d'inspection et/ou de passage aux rayons X de vos bagages, nous refuserons d'assurer votre transport et/ou celui de vos bagages. Si une fouille et/ou une inspection vous cause un préjudice ou bien si un passage aux rayons X et/ou une fouille et/ou une inspection cause un préjudice à vos bagages, nous ne serons tenus responsables de ce préjudice que s'il a été causé par notre propre faute ou négligence.

8.6 Bagages enregistrés

8.6.1 Dès que vous nous aurez remis les bagages que vous souhaitez enregistrer, nous en assurerons la garde et nous vous délivrerons un bulletin de bagages pour chaque bagage enregistré.

8.6.2 Vous devrez placer une identification personnelle, indiquant au moins votre nom, sur chacun de vos bagages enregistrés.

8.6.3 À moins que pour des raisons de sécurité ou de bon fonctionnement, nous décidions de transporter vos bagages enregistrés sur un autre vol, nous les transporterons, autant que possible, dans le même avion que celui dans lequel vous voyagez. Dès lors que nous transportons vos bagages enregistrés sur un autre vol et sauf si la législation vous impose d'être présent pour les opérations de passage en douane, nous vous les livrerons.

8.7 Bagages non enregistrés

8.7.1 Nous pourrions fixer des dimensions et/ou des poids maximum pour les bagages que vous emportez avec vous en cabine. Si rien n'a été précisé, les bagages de cabine doivent pouvoir être placés sous le siège devant vous ou dans un espace de rangement situé dans la cabine de l'appareil. Si, pour quelque raison que ce soit, ces bagages ne peuvent être placés comme indiqué ou s'ils sont trop lourds ou considérés comme présentant un risque, ils devront, dans la mesure du possible, être transportés en tant que bagages enregistrés.

8.7.2 Les articles non adaptés au transport dans la soute (tels que les instruments de musique fragiles) et qui ne sont pas conformes aux dispositions de l'article 8.7.1 ci-dessus ne pourront être transportés en cabine que si vous nous avez dûment avertis au préalable et si nous vous avons accordé l'autorisation. Étant donné que cette prestation peut être soumise au paiement de frais supplémentaires, veuillez vous renseigner auprès de nous ou d'un de nos agents agréés pour obtenir le détail de ces frais.

8.8 Récupération et remise des bagages enregistrés

8.8.1 Dans le cadre de l'article 8.6.3 ci-dessus, vous devrez récupérer vos bagages

enregistrés dès que nous les mettons à votre disposition à votre lieu de destination ou à votre escale. Si vous ne les récupérez pas dans un délai raisonnable, nous pourrions vous demander de vous acquitter d'un droit de garde. Si vous ne réclamez pas vos bagages enregistrés dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date à laquelle nous les avons mis à votre disposition, nous pourrions en disposer sans engager une quelconque responsabilité de notre part envers vous.

8.8.2 Seule la personne détenant le bulletin de bagages (le cas échéant) et de l'étiquette de bagages peut réclamer un bagage enregistré.

8.8.3 Si une personne réclamant un bagage enregistré n'est pas en mesure de présenter le bulletin de bagages (le cas échéant) et n'est pas capable d'identifier le bagage au moyen d'une étiquette d'identification, nous ne lui remettrons ce bagage que si elle est en mesure de nous prouver que ce bagage lui appartient.

8.9 Animaux

Si nous acceptons d'assurer le transport de vos animaux, ils seront transportés en tant que bagages enregistrés, sous réserve des conditions suivantes :

8.9.1 Vous devez vous assurer que les animaux tels que les chiens, chats, oiseaux et autres animaux domestiques sont placés dans des caisses appropriées et accompagnés de documents en règle, notamment de certificats de bonne santé et de vaccination, de permis d'entrée et autres documents exigés par les pays de sortie, d'entrée ou de transit. Dans le cas contraire, nous ne les transporterons pas. Le transport de ces animaux pourra être assuré sous réserve d'autres conditions que nous avons établies et que nous mettrons à votre disposition sur simple demande ;

8.9.2 S'il est accepté comme bagage, l'animal ainsi que sa caisse et son alimentation ne seront pas compris dans la franchise bagages, mais seront considérés comme un excédent de bagages, pour lequel vous devrez acquitter le tarif en vigueur ;

8.9.3 Les chiens guides accompagnant les passagers présentant une infirmité seront transportés gratuitement, en sus de la franchise de bagages normale ; toutefois, leur transport est assuré sous réserve de conditions que nous avons établies et que nous mettrons à votre disposition sur simple demande ;

8.9.4 Sans préjudice des normes en matière de responsabilité de la Convention ou de toute autre loi en vigueur et sauf en cas de négligence de notre part, nous ne serons pas responsables en cas de blessure, de perte, de maladie ou de mort d'un animal que nous avons accepté de transporter.

8.9.5 Nous n'engageons aucune responsabilité pour tout préjudice que vous subissez du fait que ces animaux ne sont pas munis des documents nécessaires, des permis de sortie, d'entrée, des certificats de bonne santé ou autres pour la sortie, l'entrée, le transit dans un pays ou un territoire. La personne voyageant avec l'animal sera tenue de nous rembourser les amendes, frais, pertes ou responsabilités que nous avons dû raisonnablement verser ou subir du fait d'une telle situation.

ARTICLE 9

HORAIRES, RETARDS, REFUS D'EMBARQUEMENT, ANNULATION DE VOLS, CHANGEMENT DE CLASSE

9.1 Horaires

9.1.1 Les heures des vols indiquées dans nos horaires sont susceptibles de varier entre la date de publication et la date à laquelle vous effectuez votre voyage. Nous ne vous garantissons pas ces horaires et ceux-ci ne font pas partie de notre contrat de transport avec vous.

9.1.2 Avant d'accepter votre réservation, nous vous indiquerons l'heure de départ prévue de votre vol, qui figurera sur votre billet. Il se peut que nous nous trouvions dans l'obligation de modifier l'heure de départ prévue du vol après que votre billet ait été émis. Si vous nous fournissez vos coordonnées, nous ferons notre possible pour vous informer de toute modification d'horaire. Sans préjudice de tout autre droit que vous puissiez avoir aux termes des présentes conditions ou de toute loi en vigueur, si, après l'achat de votre billet, nous apportons une modification significative à l'heure de départ prévue de votre vol, si cette nouvelle heure ne vous convient pas et si nous ne sommes pas en mesure d'effectuer pour vous une réservation sur un autre vol que vous pourriez accepter, nous vous accorderons un remboursement aux termes de l'article 10.2 ci-dessous.

9.2 Annulation, retards, refus d'embarquement, modification de l'itinéraire « Rerouting », etc.

9.2.1 Nous prendrons toutes les mesures nécessaires afin d'éviter tout retard dans votre transport et/ou celui de vos bagages. Dans le cadre de ces mesures et afin d'empêcher l'annulation d'un vol, nous pourrons, dans des circonstances exceptionnelles, vous proposer de voyager sur un vol opéré en notre nom par un autre transporteur et/ou avec un autre appareil.

9.2.2 Sans préjudice des dispositions de toute loi en vigueur, si nous annulons un vol devant être opéré par nous-mêmes et pour lequel vous disposez d'une réservation confirmée, et si vous vous êtes présenté à l'enregistrement comme indiqué par écrit (ou par voie électronique) ou, en l'absence d'indication, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ prévue de ce vol, nous vous proposerons : a) de choisir entre (i) le remboursement, dans un délai de sept jours (en espèces, par virement bancaire électronique, par mandat de banque, par chèque ou, avec votre accord écrit, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services) du prix total de votre billet, au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et, lorsque le vol est devenu inutile par rapport à votre plan de voyage initialement prévu, pour la ou les parties déjà effectuées du voyage ainsi que, dans ce dernier cas et le cas échéant, un vol retour (dans les meilleurs délais) vers votre point de départ initial ou (ii) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, vers votre destination finale, dans les meilleurs délais, ou (iii) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, vers votre destination finale à une date ultérieure, à votre convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges ; et b) des repas et des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente, ainsi que deux appels téléphoniques ou deux télex ou deux messages via télécopieur ou courrier électronique ; et c) si l'heure de départ raisonnablement attendue du vol de réacheminement est au moins le jour suivant l'heure de départ planifiée pour le vol annulé, nous vous offrirons également : (i) un hébergement à l'hôtel, au cas où un séjour d'une ou plusieurs nuits ou bien un séjour s'ajoutant à celui que vous aviez prévu est nécessaire ; et (ii) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu de votre hébergement (hôtel ou autre) ; et d) une indemnisation de 250 €

(pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins) ou de 400 € (pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres) ou de 600 € (pour tous les vols qui ne relèvent pas des situations précédentes), sauf si (i) vous avez été informé de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue ou (ii) vous avez été informé de l'annulation de deux semaines à sept jours avant l'heure de départ prévue et si on vous propose un réacheminement vous permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre votre destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue ou (iii) vous avez été informé de l'annulation moins de sept jours avant l'heure de départ prévue et si on vous propose un réacheminement vous permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre votre destination finale moins de deux heures après l'heure d'arrivée prévue ou (iv) nous sommes en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires (instabilité politique, grèves affectant le bon fonctionnement, pannes techniques, conditions atmosphériques adverses, risques liés à la sécurité et décisions de l'ATM, entre autres) qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ; dans ces cas, vous n'aurez droit à aucune indemnisation.

Remarque 1 : le remboursement aux termes du présent article 9.2.2, alinéa a), point (i), ne s'applique pas si le vol pour lequel l'embarquement vous a été refusé fait partie d'un voyage à forfait et que vous avez droit à un remboursement en vertu de la directive 90/314/CEE.

Remarque 2 : l'indemnisation prévue au présent article 9.2.2, alinéa d), sera réduite de 50% lorsque l'heure d'arrivée du vol de remplacement qui vous est proposé vers votre destination finale aux termes de ce même article, alinéa a), points (ii) et (iii), ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol pour lequel l'embarquement a été refusé de (i) deux heures (pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins), (ii) trois heures (pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres) ou (iii) quatre heures (pour tous les vols qui ne relèvent pas des points (i) ou (ii) ci-dessus).

Remarque 3 : les distances mentionnées dans le présent article 9.2.2 sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.

9.2.3 Sans préjudice des dispositions de toute loi en vigueur, dès lors que, en ce qui concerne un vol devant être opéré par nous-mêmes et pour lequel vous disposez d'une réservation confirmée, vous vous êtes présenté à l'enregistrement comme indiqué par écrit (ou par voie électronique) ou, en l'absence d'indication, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ prévue de ce vol, nous prévoyons raisonnablement que celui-ci sera retardé de : a) des repas et des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente, ainsi que deux appels téléphoniques ou deux télex ou deux messages via télécopieur ou courrier électronique ; et b) un hébergement à l'hôtel, au cas où un séjour d'une ou plusieurs nuits ou bien un séjour s'ajoutant à celui que vous aviez prévu est nécessaire, et le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu de votre hébergement (hôtel ou autre), lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue est au moins le jour suivant l'heure de départ planifiée ; et c) lorsque le retard est d'au moins cinq heures et que vous décidez de ne pas voyager sur le vol retardé, le remboursement, dans un délai de sept jours (en espèces, par virement bancaire électronique, par mandat de banque, par chèque ou, avec votre accord écrit, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services) du prix total de votre billet, au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et, lorsque le vol est devenu inutile par rapport à votre plan de voyage

initialement prévu, pour la ou les parties déjà effectuées du voyage ainsi que, dans ce dernier cas et le cas échéant, un vol retour (dans les meilleurs délais) vers votre point de départ initial

Remarque 1 : les distances mentionnées dans le présent article 9.2.3 sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.

9.2.4 Sans préjudice des dispositions de toute loi en vigueur, dès lors que, en ce qui concerne un vol devant être opéré par nous-mêmes et pour lequel vous disposez d'une réservation confirmée, vous vous êtes présenté à l'enregistrement comme indiqué par écrit (ou par voie électronique) ou, en l'absence d'indication, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ prévue de ce vol, votre embarquement a dû être refusé pour un motif autre que ceux figurant à l'article 7.1 ci-dessus et que vous acceptez de céder volontairement votre réservation, nous vous proposerons : a) une indemnisation immédiate, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services, dont le montant est fixé à 300 € (pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins) ou 480 € (pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres) ou 720 € (pour tous les vols qui ne relèvent pas des situations précédentes) ; et b) à titre gratuit, le choix entre : (i) le remboursement, dans un délai de sept jours (sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services) du prix total du billet, au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et, lorsque le vol est devenu inutile par rapport à votre plan de voyage initialement prévu, pour la ou les parties déjà effectuées du voyage ainsi que, dans ce dernier cas et le cas échéant, un vol retour (dans les meilleurs délais) vers votre point de départ initial ou (ii) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, vers votre destination finale, dans les meilleurs délais, ou (iii) le réacheminement, dans des conditions de transport comparables, vers votre destination finale à une date ultérieure, à votre convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges ; et c) également à titre gratuit, des repas et des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente, un hébergement à l'hôtel (au cas où un séjour d'une ou plusieurs nuits ou bien un séjour s'ajoutant à celui que vous aviez prévu est nécessaire), le transport, si nécessaire, depuis l'aéroport jusqu'au lieu de votre hébergement (hôtel ou autre), ainsi qu'une carte de téléphone.

Remarque 1 : le remboursement aux termes du présent article 9.2.4, alinéa a), point (i) ne s'applique pas si le vol pour lequel l'embarquement vous a été refusé fait partie d'un voyage à forfait et que vous avez droit à un remboursement en vertu de la directive 90/314/CEE.

Remarque 2 : les distances mentionnées dans le présent article 9.2.4 sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.

9.2.5 Sans préjudice des dispositions de toute loi en vigueur, lorsque nous sommes contraints de vous refuser à l'embarquement conformément aux dispositions visées à l'article 9.2.4 ci-dessus et que vous n'acceptez pas de céder volontairement votre réservation, nous pourrions vous refuser l'embarquement et tout ce qui est prévu dans ledit article sera applicable, avec les adaptations suivantes : (i) le montant des indemnisations prévues à l'alinéa a) correspondant s'élèvera à 250 €, 400 € ou 600 €, respectivement ; (ii) le paiement de ce montant et du remboursement mentionné à l'alinéa b), point (i), correspondant sera effectué en espèces, par virement bancaire électronique, par mandat de banque, par chèque ou, avec votre accord écrit, sous forme de bon de voyage et/ou d'autres services ; et (iii) au lieu de la carte de téléphone prévue à l'alinéa c)

correspondant, nous vous offrirons deux appels téléphoniques ou deux télex ou deux messages via télécopieur ou courrier électronique.

Remarque 1 : l'indemnisation visée au présent article 9.2.5, point (i), sera réduite de 50% lorsque l'heure d'arrivée du vol de remplacement qui vous est proposé vers votre destination finale aux termes de l'article 9.2.4, alinéa b), points (ii) et (iii) ci-dessus ne dépasse pas l'heure d'arrivée prévue du vol pour lequel l'embarquement a été refusé de (i) deux heures (pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins), (ii) trois heures (pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres) ou (iii) de quatre heures (pour tous les vols qui ne relèvent pas des points (i) ou (ii) ci-dessus).

9.2.6 Sans préjudice des dispositions de toute loi en vigueur, si nous ne nous arrêtons pas à votre lieu de destination ou à une escale intermédiaire convenue ou si vous manquez, par notre faute, une correspondance pour laquelle vous possédiez une réservation, nous prendrons l'une des mesures suivantes, à votre choix :

9.2.6.1 Nous vous transporterons, dans les meilleurs délais et sans aucun supplément, sur un autre de nos vols prévus sur lequel une place est disponible et, si nécessaire, prolongerons la durée de validité de votre billet ; ou

9.2.6.2 Nous modifierons votre itinéraire dans un délai raisonnable et nous assurerons le transport vers la destination finale indiquée sur votre billet sur nos propres vols ou sur ceux d'un autre transporteur, ou par tout autre moyen de transport et/ou dans la classe convenus avec vous. Dans tous les cas, nous ne vous facturerons aucun supplément. Si le prix et/ou les droits et/ou les frais et/ou les taxes inhérents au nouvel itinéraire sont inférieurs à ceux que vous aviez payés, nous vous rembourserons la différence ; ou

9.2.6.3 Nous effectuerons le remboursement aux termes des dispositions de l'article 10.2 ci-dessous.

9.2.7 Dans les cas visés à l'article 9.2.6 ci-dessus et sauf dispositions contraires prévues par une autre législation ou une autre réglementation en vigueur, les choix proposés aux articles 9.2.6.1 à 9.2.6.3 ci-dessus sont les seuls que nous sommes contraints de proposer et nous n'assumerons aucune autre responsabilité envers vous.

9.2.8 Tout voucher/MCO que nous avons émis aux fins de remboursement ou de paiement ne pourra être utilisé que pour des voyages/services de la TAP et uniquement lorsque ceux-ci sont directement fournis par la TAP.

9.2.9 Que vous vous trouviez à l'aéroport ou à bord d'un appareil affecté, nous vous communiquerons dès que possible les meilleures informations possibles sur les retards, annulations et problèmes connus.

9.2.10 Nous ferons notre possible pour fournir de la nourriture, de l'eau, des toilettes et favoriserons l'accès à un traitement médical aux passagers se trouvant à bord d'un appareil contraint de rester au sol pendant une durée prolongée et qui n'ont pas, par conséquent, accès au terminal, conformément à nos préoccupations en matière de sécurité des passagers et des employés. Nous ferons également notre possible pour ne pas laisser les passagers à bord en cas de retards importants.

10.2 Remboursements non volontaires

10.2.1 Sans préjudice des dispositions spécifiques des présentes conditions ou de toute loi en vigueur, si nous ne nous arrêtons pas à votre destination ou à une escale convenue, si nous vous faisons manquer un vol de correspondance pour lequel vous détenez une réservation confirmée ou si nous refusons d'assurer le transport du fait d'une notification d'interdiction en vigueur dont vous faites l'objet, nous vous rembourserons :

10.2.1.1 Si vous n'avez utilisé aucune partie de votre billet - un montant égal au prix payé auquel s'ajoutent, conformément à la législation en vigueur, les droits, taxes et frais que vous avez versés ;

10.2.1.2 Si vous avez utilisé une partie de votre billet - au moins la différence entre le prix que vous avez payé et le prix applicable entre les points du voyage pour lesquels vous avez utilisé votre billet. Conformément à toute loi en vigueur, le montant des droits, taxes et frais payés et dus seront pris en considération.

10.3 Remboursements volontaires

10.3.1 Si vous êtes en droit de recevoir un remboursement de votre billet pour des motifs autres que ceux spécialement visés aux articles 9.2.2, 9.2.3 et 9.2.4 ci-dessus ou indiqués à l'article 10.2.1 ci-dessus, nous vous rembourserons :

10.3.1.1 Si vous n'avez utilisé aucune partie de votre billet - un montant égal au prix payé, déduction faite de frais de service ou d'un droit d'annulation raisonnables, auquel s'ajoutent, conformément à la législation en vigueur, les droits, taxes et frais payés et dus ;

10.3.1.2 Si vous avez utilisé une partie de votre billet - la différence entre le prix que vous avez payé et le prix applicable pour les points du voyage pour lesquels vous avez utilisé votre billet, déduction faite de frais de service ou d'un droit d'annulation raisonnables, à laquelle s'ajoutent, conformément à la législation en vigueur, les droits, taxes et frais payés.

10.4 Remboursement d'un billet perdu

10.4.1 Si vous perdez votre billet ou une partie de celui-ci, et dès lors que vous nous apportez une preuve raisonnable de cette perte et que vous vous acquittez de frais administratifs raisonnables, nous vous rembourserons dès que possible après l'expiration de la durée de validité du billet. Nous ne prendrons cette mesure que si :

10.4.1.1 Le billet perdu, ou partie de celui-ci, n'a pas été utilisé, déjà remboursé ou remplacé (sauf si l'utilisation, le remboursement ou le remplacement a résulté de notre propre négligence) ; et

10.4.1.2 La personne à qui le remboursement est effectué s'engage à nous reverser, sous la forme que nous lui indiquerons, le montant remboursé en cas de fraude et dans la mesure où le billet perdu ou partie de celui-ci a été utilisé (sauf si cette fraude ou utilisation a résulté de notre propre négligence).

10.4.2 Si le billet, ou partie de celui-ci, est perdu par nous-mêmes ou par l'un de nos agents agréés, nous endosserons la responsabilité d'une telle perte.

10.5 Droit de refuser un remboursement

10.5.1 Sans préjudice des dispositions de toute loi en vigueur, nous pourrions refuser de vous rembourser un billet si vous demandez le remboursement après la fin de sa période de validité.

10.5.2 Sauf si vous êtes en mesure de nous prouver que vous avez l'autorisation de demeurer dans un pays déterminé ou que vous quitterez ce pays par l'intermédiaire d'un autre transporteur ou de tout autre moyen de transport, nous pourrions refuser de vous rembourser le billet que vous nous avez présenté ou que vous avez présenté aux autorités publiques dudit pays comme justificatif de votre intention de le quitter.

10.6 Devise

Nous nous réservons le droit de vous rembourser de la même façon que celle dont vous avez payé votre billet et dans la même devise.

10.7 Personnes habilitées à rembourser

Les remboursements volontaires ne peuvent être effectués que par le transporteur qui a émis le billet à l'origine ou par un agent agréé qu'il a autorisé à cet effet.

10.8 Délais de remboursement

Conformément à toutes les dispositions précédentes du présent article 10 et sans préjudice des dispositions spéciales des présentes conditions, si vous avez droit au remboursement d'un billet directement acheté auprès de nous, nous effectuerons le remboursement dans un délai de sept (7) jours ouvrables, s'il a été payé au moyen d'une carte de crédit, ou dans un délai de vingt (20) jours ouvrables, s'il a été payé en espèces ou par chèque.

10.8.1 Si votre billet n'est pas remboursable et qu'il n'a pas été utilisé, nous effectuerons le remboursement, conformément à la législation en vigueur, des droits, taxes et frais que vous avez payés et qui sont indiqués sur le billet. Ce remboursement sera effectué aux termes de l'article 10.8 ci-dessus, notamment en ce qui concerne les délais.

ARTICLE 11 COMPORTEMENT À BORD

11.1 Généralités

Si nous estimons et considérons que votre comportement à bord est susceptible de mettre en péril l'appareil ou toute personne ou bien se trouvant à bord ou de gêner l'équipage dans l'accomplissement de ses tâches ou que vous ne vous conformez pas aux instructions de l'équipage, notamment en ce qui concerne l'interdiction de fumer et de consommer de l'alcool ou des drogues, ou que vous vous comportez d'une façon qui peut gêner ou déranger les autres passagers ou l'équipage ou leur causer un préjudice matériel ou corporel, nous pourrions prendre les mesures que nous estimons raisonnables afin de vous empêcher de poursuivre ce comportement, notamment en recourant à des mesures de contrainte ou en vous faisant quitter l'appareil. Vous pourrez être poursuivi pour infraction, notamment criminelle, commise à bord d'un appareil. Si nous vous faisons quitter l'appareil, nous pourrions refuser de vous transporter pour les étapes suivantes de votre voyage. Si, en résultat de l'une quelconque des situations susmentionnées, nous vous faisons quitter l'appareil et/ou modifions l'itinéraire de l'appareil, vous serez tenu de nous régler tous les coûts raisonnables occasionnés par ce débarquement et/ou cette modification d'itinéraire.

11.2 Articles électroniques

Pour des raisons de sécurité, nous pourrions interdire ou limiter l'utilisation à bord de l'appareil d'équipements électroniques, notamment : les téléphones portables, les ordinateurs portables, les dictaphones et les radios portables, les lecteurs de CD, les jeux électroniques ou les appareils de transmission (tels que jouets radiocommandés et talkies-walkies). L'utilisation d'appareils auditifs et de stimulateurs cardiaques est autorisée.

ARTICLE 12 PRESTATIONS ANNEXES

12.1 Fournies par des tiers

Si nous nous entendons avec un tiers afin qu'il vous fournisse des prestations autres que le transport aérien ou que nous émettons à votre intention un billet ou un bon (voucher) se rapportant à un transport ou à des prestations (autre que le transport aérien), comme des réservations d'hôtel ou la location de voitures sans chauffeur, devant être assurés par un tiers, nous n'agissons qu'au titre d'agent de vous-même (du passager). Les termes et conditions générales du tiers fournissant les prestations s'appliqueront.

12.2 Transport terrestre

Si nous assurons également pour vous un transport terrestre, des conditions particulières pourront s'appliquer à ce transport. Ces conditions pourront vous être fournies sur simple demande.

ARTICLE 13 FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

13.1 Généralités

13.1.1 Il est de votre responsabilité de vous procurer tous les documents et visas nécessaires à votre voyage, et de vous conformer à tous les règlements, lois, décisions, exigences et obligations en matière de voyage ainsi qu'aux dispositions ou instructions des pays d'où vous venez, dans lesquels vous entrerez ou dans lesquels vous serez en transit.

13.1.2 Nous ne saurons être tenus responsables des conséquences que subirait un passager du fait qu'il ne dispose pas des documents ou visas mentionnés à l'article 13.1.1 ci-dessus ou qu'il ne respecte pas tous les règlements, lois, décisions, exigences, obligations en matière de voyage et dispositions ou instructions visés au même article.

13.2 Documents de voyage

Avant d'entamer votre voyage, vous devrez nous présenter tous les documents de sortie, de transit et d'entrée, les certificats de bonne santé et autres documents exigés par les lois, règlements, décisions ou autres dispositions des pays concernés. Par ailleurs, vous serez tenu de nous autoriser à en effectuer des copies et à conserver celles-ci et, si nous vous le demandons, de remettre votre passeport ou votre document de voyage équivalent à un membre d'équipage de l'appareil afin qu'il soit conservé jusqu'à la fin du vol. Nous nous réservons le droit de refuser votre transport si vous ne vous conformez pas à ces obligations ou si nous émettons des doutes sur la validité de vos documents de voyage.

13.3 Refus d'entrée

Si l'entrée dans un pays vous est refusée, vous devrez payer toute amende, pénalité ou sanction ou tous frais qui nous seraient imposés par les autorités gouvernementales du pays concerné, les frais de détention qui pourraient nous être facturés, les frais que nous pourrions payer ou accepter de payer dans des limites raisonnables et le prix de votre transport à partir de ce pays. Nous ne vous rembourserons pas le prix représentant votre transport vers le lieu où l'entrée vous a été refusée.

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

Si nous devons payer une amende, une pénalité, une taxe, une sanction, des frais ou des coûts, quels qu'ils soient, ou engager des dépenses du fait que vous ne vous êtes pas conformé aux lois, réglementations, décisions, exigences ou autres obligations en matière de voyage des pays concernés ou bien si vous n'avez pas présenté les documents nécessaires, vous devrez, dès que nous vous le demanderons, nous rembourser les sommes que nous avons versées ou dépensées. Nous pourrions déduire ce montant de la valeur de toute partie inutilisée de votre billet ou de toute autre somme vous appartenant que nous avons en notre possession.

13.5 Contrôles douaniers

Vous pourrez être sollicité pour assister à l'inspection de vos bagages par les douaniers ou autres autorités gouvernementales. Nous n'engagerons aucune responsabilité envers vous pour toute perte ou tout dommage que vous subissez dans le cadre d'une telle inspection ou du fait de votre absence.

13.6 Inspection de sécurité

Vous devrez nous autoriser et autoriser les autorités gouvernementales ainsi que le personnel des aéroports ou des transporteurs à pratiquer une inspection de sécurité sur vous-même ou sur vos bagages.

ARTICLE 14

TRANSPORTEURS SUCCESSIFS

Le transport devant être assuré par nous-mêmes et par d'autres transporteurs au titre d'un seul billet ou d'un billet complémentaire est assimilé à une opération unique au sens de la convention. Veuillez toutefois prendre connaissance de l'article 15.1.11 ci-dessous.

ARTICLE 15

RESPONSABILITÉ

La responsabilité de la TAP AIR PORTUGAL et celle de chaque transporteur intervenant dans votre voyage seront régies par les conditions de transport correspondantes. Nos dispositions relatives à la responsabilité sont les suivantes :

15.1.1 Sauf dispositions contraires figurant dans les présentes conditions, le transport international, tel qu'il est défini par la convention, est soumis aux règles de responsabilité édictées par la convention.

15.1.2 Notre responsabilité au titre de dommages pour décès d'un passager ou blessure ou autre préjudice corporel subi par lui en cas d'accident n'est soumise à aucun plafond financier, qu'il soit défini par la législation, par la convention ou par contrat.

15.1.2.1 L'obligation de souscrire une police d'assurance aux termes de l'article 7 du

Règlement (CEE) n° 2407/92 du Conseil, du 23 juillet 1992, doit être comprise comme une obligation pour nous de souscrire une police d'assurance dans les limites de notre responsabilité figurant à l'article 15.1.2.2 ci-dessous et s'étendant, en outre, jusqu'à un niveau raisonnable.

15.1.2.2 Pour tous dommages jusqu'à un montant équivalent en euros à 100 000 DTS, nous excluons ou limiterons notre responsabilité si nous prouvons que nous avons pris toutes les mesures nécessaires pour éviter ces dommages ou bien qu'il nous était impossible ou qu'il était impossible à nos agents de prendre ces mesures.

15.1.2.3 Sauf pour les cas où la Convention de Montréal est applicable, les dispositions des articles 15.1.2.2 ci-dessus ne s'appliquent pas aux demandes qui, indépendamment de leur motif, ont été déposées par des compagnies d'assurances publiques ou par des entités similaires (sauf si ces entités sont américaines). Ces demandes seront soumises à la limite fixée par la convention et à toutes les défenses qui y figurent.

15.1.2.4 Nonobstant les dispositions de l'article 15.1.2.2 ci-dessus, si nous prouvons que le préjudice a été causé par la négligence du passager blessé ou décédé ou que celle-ci y a contribué, nous pourrions être exonérés en tout ou partie de notre responsabilité conformément à la législation applicable.

15.1.2.5 Dans un délai maximum de quinze (15) jours après que l'identité de la personne physique ayant droit à indemnisation ait été établie, nous lui verserons à titre d'avance la somme nécessaire afin de faire face à ses besoins immédiats en proportion du préjudice subi.

15.1.2.6 Sans préjudice des dispositions de l'article 15.1.2.5 ci-dessus, l'avance ne sera pas inférieure à un montant équivalent en euros à 16 000 DTS par passager en cas de décès.

15.1.2.7 Si nous versons cette avance, elle ne constituera pas et ne signifiera pas, sous quelque forme que ce soit, une reconnaissance de notre responsabilité.

15.1.2.8 Sauf dans les cas décrits à l'article 15.1.2.4 ci-dessus ou sauf quand il est prouvé par la suite que la personne ayant reçu l'avance a, par négligence, causé le préjudice ou qu'elle y a contribué ou bien qu'elle n'était pas la personne ayant droit à indemnisation, une avance versée aux termes de l'article 15.1.2.5 ci-dessus n'est pas remboursable.

15.1.3 Sans préjudice des dispositions de l'article 9 ci-dessus ou de toute loi applicable, et dans le cas où (i) nous prouvons que nous-mêmes, nos employés et/ou nos agents avons pris toutes les mesures raisonnablement exigibles au vu des circonstances afin d'éviter le préjudice ou (ii) il nous était impossible ou qu'il était impossible à nos employés et/ou agents de prendre ces mesures, nous serons exonérés de toute responsabilité et notre responsabilité pour préjudices dus à un retard dans le transport de personnes sera limitée au montant équivalent en euros à 4 150 DTS par passager.

15.1.4 Notre responsabilité pour les dommages et retards causés aux bagages est limitée, conformément aux dispositions de la convention, sauf si vous apportez la preuve

que le dommage ou le retard a été causé par nous ou nos employés ou nos agents, par une omission ou un acte effectué (i) dans l'intention de causer un dommage ou (ii) avec la conscience qu'un dommage en résulterait probablement.

15.1.5 Dans la plupart des cas, la Convention de Varsovie telle qu'amendée fixe la limite de responsabilité à 17 DTS pour chaque kilogramme de bagages enregistrés et à 332 DTS pour la totalité des bagages non enregistrés d'un passager. Toutefois, dès lors que la Convention de Montréal s'applique, notre responsabilité relativement au transport de bagages est limitée au montant équivalent en euros de 1 000 DTS par passager, en cas de destruction, perte, avarie ou retard.. Si au moment de la remise des bagages destinés à être enregistrés, vous déclarez par écrit une valeur supérieure aux termes d'une déclaration spéciale de valeur soumise à un supplément, notre responsabilité sera limitée à hauteur de cette valeur supérieure déclarée. Si une loi en vigueur fixe des limites différentes, ces limites seront applicables.

15.1.6 Si le poids de vos bagages enregistrés ne figure pas sur votre bulletin de bagages, nous estimerons qu'il est inférieur à la franchise bagages correspondant à la classe inscrite sur votre billet.

15.1.7 Nous dégageons toute responsabilité en cas de maladie, préjudice corporel ou incapacité, attribuable à votre condition physique ou en cas d'aggravation de cette condition, même si celle-ci est la cause du décès.

15.1.8 Tout dommage causé par vos bagages à un tiers ou à des biens de tiers, y compris à nos propres biens, relève de votre responsabilité.

15.1.9 Nous n'engageons aucune responsabilité, directe ou indirecte, pour les dommages subis par les articles qu'il vous était interdit de placer dans vos bagages en vertu de l'article 8.3 ci-dessus, lesquels comprennent les articles fragiles, périssables et de valeur (comme par exemple: argent, bijoux, métaux précieux, ordinateurs, dispositifs électroniques personnels, certificats d'actions, obligations et autres documents de valeur), documents d'affaires ou universitaires, passeports et autres documents d'identité.

15.1.10 Nous serons exonérés de toute ou partie de notre responsabilité si nous prouvons que le préjudice a été causé par un acte ou une omission négligente de votre part qui l'a causé ou qui y a contribué, respectivement.

15.1.11 Sans préjudice des dispositions de toute loi en vigueur, nous ne serons responsables que des dommages survenus pendant le transport sur un vol ou un segment de vol pour lequel notre code de désignation de transporteur aérien figure dans l'espace « carrier » du billet. Si nous émettons un billet ou si nous enregistrons (« check-in ») des bagages qui doivent être transportés par un autre transporteur, nous n'agissons qu'à titre d'agent de ce transporteur. Vous pourrez néanmoins déposer une réclamation auprès du premier ou du dernier transporteur.

15.1.12 Nous dégageons toute responsabilité pour tous dommages causés par le fait que nous nous sommes conformés aux lois et/ou aux règles et réglementations gouvernementales applicables ou que vous ne vous êtes pas conformé à ces mêmes lois ou

règles et réglementations.

15.1.13 Sauf disposition contraire figurant dans les présentes conditions ou de toute loi en vigueur, nous ne serons responsables que des indemnisations que vous êtes en droit de recevoir au titre de dommages et coûts dont la preuve est apportée.

15.1.14 Le contrat de transport, notamment les présentes conditions de transport et les exclusions ou limites de responsabilité, s'applique tant à nos agents agréés, employés, agents, représentants et administrateurs de la même façon qu'il s'applique qu'à nous-mêmes. Le montant total que vous êtes en droit de recevoir de notre part et de celle de ces agents agréés, représentants et administrateurs ne sera pas supérieur au montant de notre propre responsabilité, le cas échéant.

15.1.15 Sauf disposition expresse contraire figurant dans les présentes conditions, rien dans ces mêmes conditions ne constitue une renonciation à une quelconque exclusion ou limitation de responsabilité dont nous pouvons nous prévaloir en vertu de la convention ou de toutes lois applicables.

ARTICLE 16 RÉCLAMATIONS ET ACTIONS DE JUSTICE

16.1 Réclamations portant sur les bagages

Sauf preuve contraire, le fait de ne pas présenter de réclamation au moment où le titulaire du bulletin de bagages récupère ses bagages enregistrés constitue une preuve suffisante que ceux-ci ont été restitués en bon état et conformément aux termes du contrat de transport.

Si vous souhaitez nous adresser une réclamation portant sur des dommages subis par les bagages, vous devrez le faire immédiatement après avoir découvert ces dommages et au plus tard dans les sept (7) jours qui suivent la date à laquelle vous avez récupéré les bagages. Si vous souhaitez nous adresser une réclamation portant sur un retard subi par les bagages, vous devrez le faire, par écrit, dans les vingt et un (21) jours suivant la date à laquelle les bagages ont été mis à votre disposition.

16.2 Notre réponse

Dans des circonstances normales, nous répondrons à votre réclamation écrite dans un délai de vingt-huit (28) jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation. Nous vous donnerons une réponse préliminaire contenant les motifs du retard dès lors que le délai susmentionné est insuffisant pour que nous soyons en mesure de procéder à une investigation soignée au sujet de votre réclamation.

Pour toutes informations relatives à une réclamation que vous nous avez adressée par écrit, veuillez contacter notre service *Appelez-nous* :

courriel <mailto:connosco@tap.pt>
Téléphone : 351 218415554 (depuis l'étranger) / 808201483 (depuis le Portugal) Fax 351 218416572

16.3 Prescription des actions de justice

Vous n'aurez aucun droit de recevoir des dommages-intérêts si une action n'est pas engagée dans les deux (2) ans à compter de la date d'arrivée de l'appareil au lieu de

destination ou de la date à laquelle l'appareil aurait dû arriver ou de la date à laquelle le transport a cessé. La méthode utilisée pour calculer les délais sera fixée par le droit du tribunal devant lequel l'affaire est jugée.

ARTICLE 17 AUTRES CONDITIONS

Votre transport et celui de vos bagages sont également assurés conformément à d'autres réglementations et conditions qui s'appliquent à nous-mêmes ou que nous avons adoptées. Ces réglementations et conditions, ainsi que les modifications qui peuvent y être apportées, sont importantes et concernent, entre autres, le transport de mineurs non accompagnés, les femmes enceintes, les passagers malades, les restrictions applicables à l'utilisation d'appareils et d'articles électroniques, à l'usage du tabac et à la consommation d'alcool à bord, les passagers à mobilité réduite, les articles interdits dans les bagages et les limites imposées aux dimensions, à la taille et au poids des bagages. Nous vous fournirons ces réglementations et conditions sur simple demande.

ARTICLE 18 INTERPRÉTATION

L'intitulé de chaque article des présentes conditions de transport vise uniquement à faciliter son utilisation et ne doit pas être pris en compte dans le cadre de l'interprétation du texte.

ARTICLE 19 MODIFICATIONS

Aucun agent, employé, administrateur ou représentant de la TAP dispose de la compétence nécessaire pour modifier l'une quelconque des dispositions des présentes conditions de transport ou des règlements de la TAP ni pour renoncer à ces dispositions.

ARTICLE 20 LOIS APPLICABLES

Les présentes conditions de transport sont régies par les lois portugaises et doivent être interprétées conformément à ces dernières.

ARTICLE 21 JURIDICTION

Sauf disposition contraire figurant dans les présentes conditions de transport ou dans la convention ou encore dans une autre loi applicable, tout litige avec la TAP concernant votre contrat de transport sera de la compétence exclusive des tribunaux de Lisbonne (Portugal), à l'exclusion de tout autre tribunal.

ARTICLE 22 VERSION PRÉDOMINANTE

La version originale des présentes conditions de transport est rédigée en langue portugaise ; il existe également une version écrite en langue anglaise et elles pourront être rédigées dans d'autres langues. En cas de conflit entre l'une quelconque de ces versions écrites et la version en langue portugaise, cette dernière prévaudra.

TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES, S.A.

Remarque : À titre d'information, signalons que, le 02 juin 2008, chaque DTS correspondait à :

Euros : 1,04 (un euro e quatre centimes) ; et

USD : 1,62 (un dollar américain et soixante-deux centimes).