

Conditions générales de transport de passagers et bagages

Valable à partir du 10 mars 2005

Article 1 – Définitions de certaines expressions

A la lecture des présentes Conditions Générales de Transport, nous vous prions de bien vouloir observer ce qui suit :

Les termes « nous », « notre », « nos » et « nous-mêmes » s'appliquent à Swiss International Air Lines SA ayant son siège à Bâle, en Suisse.

Les termes « vous », « votre », « vos » et « vous-même » s'appliquent à toutes les personnes, à l'exception de l'équipage, qui sont transportées dans un avion ou doivent être transportées en vertu d'un Billet d'avion (voir également la définition du « Passager »).

« AGENT ACCRÉDITÉ » désigne une personne que nous avons agréée pour nous représenter dans la vente de nos titres de transport aérien.

« ARRÊT VOLONTAIRE » désigne un arrêt programmé durant votre voyage à une escale située entre le point de départ et le point de destination.

« BAGAGE » désigne vos effets personnels que vous transportez avec vous pour les besoins de votre voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois vos Bagages enregistrés et non enregistrés.

« BAGAGE ENREGISTRÉ » désigne tout Bagage dont nous prenons la garde et pour lequel nous avons délivré un Bulletin de Bagages.

« BAGAGE NON ENREGISTRÉ » désigne tout Bagage autre qu'un Bagage enregistré.

« BILLET » désigne soit le document intitulé « Billet de passage et Bulletin de Bagages », soit le Billet Électronique avec ses coupons ; tous deux sont délivrés en notre nom ou directement par nous-mêmes et contiennent le Contrat de Transport et les Avis aux Passagers.

« BILLET COMPLÉMENTAIRE » désigne un Billet émis à votre nom, conjointement avec un autre Billet et dont l'ensemble constitue un seul Contrat de Transport.

« BILLET ÉLECTRONIQUE » désigne l'itinéraire-Reçu que nous émettons ou qui est émis en notre nom, le Coupon électronique et, le cas échéant, une Carte d'Accès à Bord.

« BULLETIN DE BAGAGES » désigne la partie de votre Billet afférente au transport de vos Bagages enregistrés.

« CODE DE DÉSIGNATION » désigne l'abréviation qui identifie chaque Transporteur.

« CONTRAT DE TRANSPORT » désigne les déclarations contenues dans votre Billet ou dans la pochette du Billet, ou encore dans l'itinéraire-Reçu, clairement identifiées comme dispositions contractuelles et qui incorporent les présentes Conditions Générales de Transport et autres Avis aux Passagers.

« CONVENTION » désigne, selon les cas, l'un des textes juridiques suivants :

- la Convention pour l'Unification de certaines Règles relatives au Transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929;
- la Convention de Varsovie telle que modifiée à La Hague le 28 septembre 1955 ;
- la Convention de Varsovie telle que modifiée par le Protocole additionnel No. 1 de Montréal (1975) ;
- la Convention de Varsovie telle que modifiée à la Hague et par le Protocole additionnel No. 2 de Montréal (1975) ;
- la Convention complémentaire de Guadalajara (1961) ;
- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999 (ci-après : la Convention de Montréal).

« COUPON » désigne soit un Coupon de vol sur support papier soit un Coupon électronique ; tous deux autorisent le Passager qu'ils désignent à voyager sur le vol indiqué.

« COUPON-PASSAGER » ou « REÇU-PASSAGER » désigne la partie du Billet que nous émettons ou qui est émise en notre nom et qui est ainsi dénommée ; vous devez conserver cette partie de votre Billet.

« COUPON DE VOL » désigne la partie du Billet portant la mention « valable pour le transport » (« good for passage ») ou, dans le cas d'un Billet électronique, le Coupon électronique, indiquant les points entre lesquels vous pouvez être transporté/e.

« COUPON ÉLECTRONIQUE » désigne un Coupon de vol électronique ou tout autre document affichant une valeur et détenu dans notre banque de données.

«DOMMAGE» recouvre les cas de décès, blessure ou tout autre dommage corporel d'un Passager, la perte totale ou partielle, le vol ou un autre dommage qui surviennent du fait du transport aérien ou qui sont en rapport avec celui-ci, ou encore avec d'autres prestations liées au transport aérien que nous fournissons.

«DTS» désigne un Droit de Tirage Spécial, l'unité de compte du Fonds Monétaire International (FMI) [au moment d'imprimer les présentes Conditions Générales de Transport, 1 DTS correspond environ à CHF 2.00].

«ESCALES INTERMÉDIAIRES» désignent les points, à l'exception des points d'origine et de destination, indiqués sur le Billet ou mentionnés sur nos horaires en tant qu'escales prévues sur votre itinéraire.

«ÉTIQUETTE DE BAGAGE» désigne un document délivré à la seule fin d'identifier les Bagages enregistrés.

«FORCE MAJEURE» désigne des circonstances extraordinaires et imprévisibles, sur lesquelles vous n'avez pas d'influence et dont les conséquences ne pouvaient pas être évitées même en recourant à toutes les mesures de précaution.

«HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT» désigne le délai que nous déterminons et jusqu'auquel vous devez avoir accompli les formalités de check-in et reçu votre Carte d'Accès à Bord.

«ITINÉRAIRE-RECU» désigne un ou plusieurs documents que nous émettons à l'attention des Passagers qui voyagent avec un Billet électronique. Il comporte le nom du Passager, des informations sur le vol et des Avis aux Passagers.

«JOURS» désignent les sept jours de la semaine. Dans le cas d'une notification d'un dommage, le jour d'envoi n'est pas compté. Pour déterminer la durée de validité d'un Billet, le jour d'émission du Billet ou le jour où le vol est entamé ne sont pas comptés.

«PASSAGER» désigne toute personne, en dehors des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par avion avec un Billet (voir également la définition pour «vous», «votre», «vos» et «vous-même»).

«PASSENGER NAME RECORD (PNR)» désigne toutes les informations relatives au voyage d'un passager, qui sont enregistrées dans des banques de données et dans notre système de réservation informatique lors de la pré-réservation et de la réservation.

«TARIFS» désigne les tarifs de vol et les taxes et redevances publiés. Ils peuvent contenir les Conditions Générales de Transport correspondantes d'une compagnie aérienne ; si cela est prescrit, celles-ci doivent être approuvées par les autorités compétentes.

«TRANSPORTEUR» désigne un Transporteur aérien ou un Transporteur autre que nous-mêmes, dont le Code de Désignation est mentionné sur votre Billet ou encore sur votre Billet complémentaire.

Article 2 – Champ d'application

2.1 Généralités

A l'exception des dispositions des paragraphes 2.2, 2.4 et 2.5, les présentes Conditions Générales de Transport s'appliquent uniquement aux vols pour lesquels nous apparaissions avec notre nom ou notre Code de Désignation sur le Billet ou sur le Coupon correspondant.

2.2 Vols charter

Si vous voyagez sur un vol charter, les présentes Conditions Générales de Transport ne s'appliquent que dans la mesure où elles sont mentionnées dans le Billet ou dans le contrat de charter, ou si elles sont intégrées d'une autre manière dans votre Contrat de Transport.

2.3 Vols en partage de codes (codeshares)

Certains de nos vols sont effectués en collaboration avec d'autres Transporteurs ; ils sont qualifiés de vols en «partage de codes». De tels vols peuvent être exécutés par un autre Transporteur sous son propre code de désignation, sous celui d'un transporteur tiers ou encore sous notre code de désignation. Si vous avez procédé à une réservation chez nous et que votre Billet nous désigne par notre nom ou notre code en qualité de Transporteur, le vol peut quand même être exécuté par notre partenaire de partage de codes. En cas de vol en partage de codes, nous vous informons lors de votre réservation de l'identité du Transporteur opérant le vol.

2.4 Prédominance de la loi

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

2.5 Predominance des conditions générales

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Transport et toute autre réglementation que nous aurions édictée pour le transport de Passagers, les présentes Conditions Générales de Transport prévalent, sauf s'il en est expressément stipulé autrement.

Article 3 – Billets

3.1 Généralités

3.1.1 Nous ne transportons que le Passager dont le nom figure sur le Billet. Vous pouvez être invité/e à fournir des justifications d'identité appropriées.

3.1.2 Un Billet n'est pas cessible. Vous êtes seul/e habilité/e à l'utiliser pour le vol.

3.1.3 Certains Billets sont vendus à tarifs réduits ; le remboursement de ces Billets peut être partiellement ou totalement exclu.

3.1.4 Si vous possédez un Billet sans possibilité de remboursement (paragraphe 3.1.3) que vous n'avez pas du tout utilisé et que pour des raisons de force majeure, il ne vous est pas possible d'entamer votre voyage, nous vous crédisons d'un avoir pour un futur vol avec nous. L'avoir correspond au prix du vol qui ne peut pas être remboursé et dont nous déduisons des frais de dossiers équitables. Nous partons du principe que vous nous informerez immédiatement de votre empêchement et que vous nous fournirez des justificatifs quant au cas de force majeure intervenu.

3.1.5 Le Billet demeure en permanence propriété du Transporteur émetteur.

3.1.6 Le transport sur un vol n'est autorisé que si vous êtes en mesure de présenter un Billet en cours de validité, contenant le Coupon correspondant à ce vol et tous les autres Coupons de vol inutilisés, ainsi que le Coupon-Passager. Vous ne pouvez prétendre au transport si le Billet présenté a été détérioré ou s'il a été modifié par une personne autre que l'un de nos Agents Accrédités ou nous-mêmes. Pour le cas où vous recourez à la Billetterie électronique, vous ne pouvez être transporté/e sur un vol que si vous produisez une identification appropriée et si un Billet électronique en cours de validité a été émis à votre nom.

3.1.7 En cas de perte ou de détérioration de tout ou partie du Billet ou si vous ne pouvez pas présenter un Billet contenant le Coupon-Passager et tous les Coupons de vol non utilisés, nous remplaçons à votre demande tout ou partie de ce Billet, en émettant un nouveau Billet. Vous devrez à cet effet nous fournir, au moment de la demande, la preuve qu'un Billet valide a été émis pour le(s) vol(s) en question. De plus, nous exigeons que vous vous engagiez par écrit à nous indemniser ou indemniser tout autre Transporteur des coûts résultant d'une utilisation frauduleuse du Billet, et ceci jusqu'à concurrence du prix du Billet initial. Nous pouvons percevoir une participation raisonnable pour les frais administratifs engendrés par le remplacement d'un billet. Nous ne vous réclamerons pas d'indemnité et de frais administratifs pour des pertes que nous avons occasionnées nous-mêmes.

3.1.8 Si la preuve au sens du paragraphe 3.1.7 ne peut pas être apportée ou si vous ne voulez pas contresigner une déclaration correspondante, nous pouvons, avant d'émettre un nouveau Billet, exiger le paiement du prix du Billet de remplacement. Si vous retrouvez votre Billet avant l'expiration de sa période de validité et vous nous le remettez, vous serez remboursé/e à cette date.

3.1.9 Un Billet constitue un document de valeur ; vous devriez le conserver en lieu sûr et prendre les mesures adéquates pour éviter qu'il ne soit volé ou perdu.

3.2 Durée de validité

3.2.1 La durée de validité du Billet peut être restreinte sur le Billet-même, dans les présentes Conditions Générales de Transport ou dans les Tarifs applicables. Si aucune restriction ne s'applique, le Billet est valable au transport pour un an à compter de la date d'émission ou de la date du premier vol effectué en vertu du Billet, pour autant que vous empruntiez cette partie de votre itinéraire dans l'année après l'émission.

3.2.2 Si vous ne pouvez entamer votre voyage pendant la durée de validité du Billet parce que, au moment où vous demandez une réservation sur un vol, nous ne sommes pas en mesure de confirmer cette dernière, nous prorogons la validité du billet. En lieu et place de la prolongation, vous pouvez demander un remboursement aux conditions de l'Article 10.

3.2.3 Si, après avoir commencé votre voyage, vous êtes empêché/e, pour des raisons de santé, de le poursuivre durant la période de validité du Billet, nous prorogons la validité du Billet jusqu'à la date où vous redevenez apte à voyager ou jusqu'à la date de notre premier vol disponible après cette aptitude. Cette prorogation vaut depuis l'endroit où vous reprenez votre voyage, et ceci pour un transport dans la classe du tarif payé. Vous devez prouver votre maladie au moyen d'un certificat médical. Lorsque les Coupons de vol restant dans le Billet ou, en cas de Billetterie électronique, le Coupon électronique, comporte un ou plusieurs arrêts volontaires, la validité de ce Billet pourra être prorogée de trois mois au plus à compter de la date portée sur ledit certificat. Dans ce cas, nous prorogons pareillement la validité des Billets des membres de votre famille qui vous accompagnent.

3.2.4 En cas de décès d'un Passager en cours de voyage, nous prorogons la validité des Billets des personnes qui l'accompagnent et renonçons à un séjour minimum. En cas de décès survenu parmi les proches d'un Passager dont le voyage est commencé, nous modifions de la même façon la validité des Billets du Passager et de ses proches voyageant avec lui. Toute modification doit être effectuée en échange d'un certificat de décès en bonne et due forme ; en outre, la prolongation de la validité des Billets ne pourra excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

3.3 Ordre et utilisation des coupons

3.3.1 Votre Billet n'est valable que pour l'itinéraire mentionné sur celui-ci et pour le transport du point de départ via d'éventuelles Escales Intermédiaires jusqu'au point de destination. Le prix payé correspond à notre tarif ; il constitue un élément essentiel de notre Contrat avec vous. Le tarif de billet n'est valable que si les vols sont réalisés dans l'ordre correspondant à la réservation. Dans le cas contraire, un nouveau calcul du prix du vol sera effectué sur la base de l'itinéraire effectif.

3.3.2 Si vous souhaitez changer votre itinéraire, vous devez nous contacter à l'avance. Nous procédons au calcul du prix pour votre nouvel itinéraire et vous avez la possibilité de l'accepter ou de maintenir votre itinéraire tel que défini sur votre Billet. Si pour des raisons de force majeure vous étiez obligé/e de changer votre voyage, vous devez nous contacter au plus vite. Nous ferons notre possible pour vous transporter aux conditions prévues initialement à votre prochaine Escale Intermédiaire ou à votre point de destination.

3.3.3 Si vous changez votre itinéraire sans notre accord, nous pratiquons le prix applicable à votre voyage effectif. Vous devez vous acquitter de la différence entre le prix que vous avez payé et le prix calculé pour le transport modifié. Nous vous remboursons la différence si le nouveau prix est inférieur ; les Coupons non utilisés de votre Billet sont par ailleurs sans valeur.

3.3.4 Veuillez noter que certains changements d'itinéraire n'ont pas d'influence sur le prix ; d'autres, comme par exemple le changement du point d'origine (si par exemple vous n'utilisez pas le premier Coupon) ou si vous inversez votre itinéraire peuvent occasionner un prix plus élevé. Certains prix ne sont valables que pour les dates et vols indiqués sur le Billet ; ils ne peuvent pas être modifiés ou seulement moyennant un supplément.

3.3.5 Chaque Coupon de vol de votre Billet est valable pour le transport dans la classe spécifiée sur celui-ci, à la date et pour le vol correspondant à la réservation que vous avez faite. Si un Coupon a été émis à l'origine sans réservation, le siège peut être réservé par la suite conformément au tarif applicable et dans la limite des places disponibles sur le vol concerné.

3.3.6 Si vous ne vous présentez pas pour un vol sans nous en avoir préalablement informés, nous pouvons annuler votre réservation pour votre vol-retour ou de transfert.

3.4 Interruption de votre voyage

Vous pouvez interrompre votre voyage uniquement lors d'une Escale Intermédiaire et uniquement s'il en a été ainsi convenu avec nous et si mention en a été portée sur votre Billet.

Si vous possédez un Billet au tarif normal, vous pouvez, durant la durée de validité de votre Billet, interrompre votre voyage à chaque Escale Intermédiaire, pour autant que cela soit autorisé par les prescriptions des autorités et par nos programmes de vol.

Si vous possédez un Billet à des conditions tarifaires spéciales, des interruptions de voyage peuvent être limitées ou exclues.

3.5 Nom et adresse du transporteur

Notre nom peut figurer en abrégé sur le Billet, sous la forme de notre Code de Désignation ou sous toute autre forme. Vous trouverez notre adresse dans le chapitre Définitions des présentes Conditions Générales de Transport (Article 1).

Article 4 – Tarifs, frais et taxes

4.1 Tarifs

Sauf indications contraires, les Tarifs s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du point d'origine jusqu'à l'aéroport du point de destination. Les Tarifs ne comprennent pas le transport de surface entre aéroports et entre aéroports et terminaux en ville. Un changement de votre itinéraire ou de vos dates de voyage peut influencer le prix que vous devez payer.

4.2 Frais et taxes

Vous devez payer les taxes, frais et redevances prélevés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport. Lorsque vous achetez votre Billet, nous vous informons quant aux taxes, frais et redevances qui ne sont pas inclus dans votre Billet ; en règle générale, ceux-ci sont spécifiés séparément sur le Billet. Les taxes, frais et redevances changent régulièrement et peuvent même parfois n'être créés qu'après l'émission de votre Billet. Si une taxe, des frais ou une redevance mentionnés sur le Billet devaient être augmentés, vous devez en payer la différence. Il en va de même si une nouvelle taxe ou redevance ou de nouveaux frais devaient être prélevés après que votre Billet a été émis. Si des taxes, frais ou redevances que vous avez acquittés auprès de nous au moment de l'émission du Billet sont réduits ou supprimés, vous pouvez demander leur remboursement pour autant que les autorités ou autres corporations qui les avaient prélevés nous les ont remboursés.

4.3 Monnaie de paiement

Les Tarifs, taxes, frais et redevances sont payables dans la devise du pays dans lequel votre Billet a été émis, sauf si nos Agents Accrédités ou nous-mêmes acceptons au moment du paiement de votre Billet une autre monnaie (par exemple si la monnaie locale ne peut pas être convertie). Nous sommes libres d'accepter le paiement dans une autre devise.

4.4 Frais en cas de paiement par carte de crédit (optional payment fee)

Si vous utilisez une carte de crédit comme moyen de paiement, dans la mesure où ceci n'est pas interdit par la législation du pays où le billet est vendu, SWISS prélèvera un supplément au prix du vol. Vous avez donc l'obligation, dans le cadre d'une réservation, de sélectionner ou de mentionner correctement le pays dans lequel le billet d'avion est vendu. Si vous sélectionnez ou indiquez un pays dans lequel le billet n'a pas été vendu, SWISS sera autorisé à demander ultérieurement le paiement du supplément, à condition que le prélèvement de supplément pour paiement par carte de crédit ne soit pas interdit par la législation de ce pays.

Article 5 - Réservations

5.1 Conditions de réservation

5.1.1 Nos Agents Accrédités ou nous mêmes enregistrons vos réservations. Si vous le souhaitez, nous les confirmons par écrit.

5.1.2 Certains Tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent votre droit de modifier ou d'annuler vos réservations.

5.2 Date-limite de paiement du billet

Si vous n'avez pas effectué le paiement de votre Billet avant le délai indiqué pour effectuer vos formalités de check-in, nous pouvons annuler votre réservation.

5.3 Renseignements personnels

5.3.1 Vous prenez connaissance du fait que des renseignements personnels vous concernant nous ont été fournis pour la réservation, l'achat d'un Billet et d'autres prestations que vous avez choisies, et pour faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire. Vous nous autorisez à sauvegarder ces données, à les utiliser et à les communiquer à nos propres agences, Agents Accrédités, autorités gouvernementales, autres Transporteurs et autres prestataires de services mentionnés ci-dessus.

5.3.2 Nous pouvons communiquer vos nom et adresse à des tiers si vous leur avez causé un dommage ou que vous les avez blessés.

5.3.3 Les autorités de certains pays exigent, pour des raisons de sécurité et de formalités d'immigration, de contrôler les données relatives aux voyages au départ et à destination de leur territoire. Vous nous autorisez, à cet effet, à communiquer audites autorités les données que nous avons enregistrées dans le Passenger Name Record (PNR), en particulier votre nom, date de naissance, adresse, no de téléphone, les informations sur votre réservation ou celle d'éventuels accompagnants, telles que date de la réservation, l'itinéraire, le mode de paiement, le programme grands voyageurs, une éventuelle modification de la réservation. Ces autorités étrangères peuvent être soumises à une législation en matière de protection des données plus permissive qu'en Suisse, voire à aucune législation de ce type.

5.3.4 Selon le droit américain, les autorités douanières (U.S. Customs and Border Protection, CBP) obtiennent les données évoquées relatives à votre personne et votre voyage, lorsque vous réservez un vol entre la Suisse et les USA. En ce qui concerne l'utilisation de ces informations, les autorités américaines ont donné les mêmes garanties à la Suisse qu'à la Communauté européenne; elles n'utiliseront les données qu'à des fins de lutte contre le terrorisme et autre criminalité internationale grave. Les données sont enregistrées au moins pendant trois années et six mois et peuvent être transmises aux autorités d'autres Etats. Des renseignements complémentaires sur l'utilisation de vos données par les autorités étrangères et sur les mesures de protections sont disponibles sur le site des [autorités douanières américaines](#).

5.4 Attribution des sièges

Nous nous efforçons d'honorer vos demandes d'attribution de siège. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir l'attribution d'un siège donné. Nous nous réservons le droit de modifier l'attribution des sièges à tout moment, même après que vous soyez monté/e à bord de l'avion. Une telle mesure peut être rendue nécessaire pour des raisons opérationnelles ou de sécurité.

5.5 Reconfirmation des réservations

5.5.1 Les réservations pour un vol en continuation ou un vol-retour peuvent être soumises à reconfirmation dans un certain délai. Nous vous indiquons si nous demandons une reconfirmation, ainsi que l'endroit et la manière suivant laquelle celle-ci doit intervenir. Si une reconfirmation est exigée et que vous l'omettez, nous nous réservons le droit d'annuler votre vol en continuation ou votre vol-retour. Si vous nous communiquez que vous souhaitez tout de même continuer votre voyage, nous réactivons votre réservation et vous transportons si des places sont encore disponibles sur ce vol. Si tel n'est plus le cas, nous nous efforcerons de vous transporter à votre prochaine destination ou à votre destination finale en fonction de nos possibilités.

5.5.2 Vous devriez vérifier les exigences des autres Transporteurs participant à votre voyage quant à une reconfirmation de votre réservation. Le cas échéant, vous devez reconfirmer votre vol au Transporteur dont le Code de Désignation figure sur votre Billet.

5.6 Annulation de réservation

Veuillez noter que nous pouvons annuler les réservations pour vos parcours en continuation ou en vol-retour si vous n'apparaissez pas pour un vol sans nous en avoir prévenus auparavant. Si vous nous en informez à l'avance, nous n'annulons pas les réservations suivantes.

Article 6 – Enregistrement et embarquement

6.1 L'Heure Limite d'Enregistrement est différente d'un aéroport à l'autre. Votre voyage se déroulera sans difficulté si vous vous accordez suffisamment de temps pour respecter l'Heure Limite d'Enregistrement. Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation si vous ne la respectez pas. Nos Agents Accrédités ou nous-mêmes vous informons de l'Heure Limite d'Enregistrement pour votre premier vol avec nous. Pour tous les vols suivants dans le cadre de votre voyage, vous devez vous renseigner vous-même sur l'Heure Limite d'Enregistrement. Vous la trouvez, pour nos propres vols, dans notre programme de vols, ou nos Agents Accrédités ou nous-mêmes vous la communiquons.

6.2 Vous devez être présent/e à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure que nous vous aurons indiquée au moment du Check-in.

6.3 Si vous n'arrivez pas à temps à la porte d'embarquement, nous pouvons annuler la place qui vous a été réservée.

6.4 Nous n'encourons aucune responsabilité à raison d'une quelconque perte, d'un quelconque dommage ou de toutes conséquences financières qui seraient occasionnés du fait du non-respect des conditions prévues au présent Article.

Article 7 – Refus et limitation de transport

7.1 Droit de refuser le transport

7.1.1 Nous pouvons refuser, en fonction de notre légitime appréciation, de vous transporter ou de transporter vos Bagages sur nos vols si nous vous avons préalablement fait savoir par écrit que nous n'allons plus y procéder à partir d'une certaine date. En pareil cas, vous avez droit à remboursement.

7.1.2 Nous pouvons également refuser de vous transporter ou de transporter vos Bagages si une ou plusieurs des conditions suivantes se produisent ou pourraient, selon notre légitime appréciation, se produire :

- a. cette mesure s'impose afin de se conformer aux lois, règlements ou autres dispositions officielles en vigueur
- b. votre transport ou le transport de votre Bagage pourraient sérieusement mettre en danger la sécurité, la santé, le confort ou la commodité des autres Passagers ou de l'équipage
- c. votre état physique ou mental, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, présente un risque voire un danger pour vous-même, les autres Passagers, l'équipage ou encore des biens
- d. vous vous êtes comporté/e de manière inconvenante sur un vol précédent et nous sommes fondés à supposer qu'une telle conduite pourrait se répéter
- e. vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sûreté
- f. vous n'avez pas payé le Tarif applicable ou tous les frais, taxes ou redevances exigibles
- g. vous ne semblez pas posséder des documents de voyage valides ou vous pourriez être tenté/e de pénétrer dans un pays pour lequel vous ne possédez qu'un visa de transit ou pour lequel vous n'avez pas de documents valides. Il en va de même si nous sommes en droit de supposer que vous pourriez détruire vos documents de voyage durant le vol ou refuser de les remettre contre un reçu à notre équipage
- h. vous présentez un Billet acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme que nous n'avons pas agréé, ou qui a été répertorié comme document perdu ou volé ou correspondant à un Billet falsifié ou contrefait. Il en va de même si vous ne pouvez pas prouver que vous êtes bien la personne mentionnée sur le Billet
- i. vous n'avez pas respecté les consignes mentionnées au paragraphe 3.3 concernant l'ordre et l'utilisation des Coupons de vol, ou vous présentez un Billet qui n'a pas été émis ou modifié par l'un de nos Agents Accrédités ou par nous-mêmes, ou vous présentez un Billet endommagé
- j. vous ne respectez pas nos instructions concernant la sécurité

7.2 Assistance particulière

Les enfants non accompagnés, les personnes handicapées, les femmes enceintes et les personnes malades ou toute autre personne nécessitant une assistance particulière ne peuvent être transportés que si nous avons préalablement donné notre accord. Nous ne pouvons pas refuser l'embarquement du fait de leur handicap ou de leurs besoins particuliers aux Passagers handicapés nous ayant avertis au préalable de leur handicap ou de besoins particuliers d'assistance au moment de l'achat de leur Billet dès lors que nous les avons acceptés.

7.3 Enfants

7.3.1 Les enfants de moins de 5 ans ne peuvent voyager que s'ils sont accompagnés d'une personne adulte, c'est-à-dire âgée d'au moins 18 ans. La personne d'accompagnement, s'il s'agit du frère ou de la sœur de l'enfant, doit avoir au moins 16 ans. Les enfants de moins de 2 ans ne peuvent voyager que s'ils sont accompagnés d'au moins une personne adulte chacun.

7.3.2 Les enfants entre 5 et 11 ans ne peuvent voyager sans être accompagnés d'une personne adulte qu'avec notre accord préalable. Ils doivent être enregistrés comme «enfants mineurs non-accompagnés». Leur transport est soumis à des conditions particulières, qui peuvent être obtenues auprès de nos points de ventes. Pour le transport d'enfants mineurs non-accompagnés, vous devez vous acquitter d'un supplément.

Article 8 - Baggage

8.1 Franchise de bagages

Vous pouvez faire transporter un certain nombre de Bagages en franchise ; les dispositions applicables sont disponibles sur demande chez nous ou auprès de nos Agents Accrédités et figurent dans votre Billet.

8.2 Excédent de bagages

Vous devez payer un supplément pour le transport des Bagages excédant la franchise, aux Tarifs et conditions disponibles auprès de nous sur simple demande.

Si vous souhaitez transporter plus de 100 kilogrammes d'excédents de bagages (concept au poids) ou plus de 4 objets (concept à l'unité) et/ou objets volumineux (comme des bicyclettes ou fauteuils roulants), vous devez nous en informer auparavant. Si vous ne nous en informez pas à l'avance, nous nous réservons le droit de refuser de les transporter. Vous devez nous remettre au plus tard 24 heures avant votre check-in les bagages excédents que vous souhaitez faire transporter comme marchandise de fret.

8.3 Objets non admis comme bagages

8.3.1 Vous ne pouvez pas incorporer à vos Bagages :

- a. des objets susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans les Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) et dans notre propre réglementation (vous recevrez à cet égard toute information supplémentaire sur simple demande)
- b. des objets dont le transport est interdit par les lois ou règlements en vigueur dans les États de départ ou de destination
- c. des objets dont nous estimons qu'ils ne sont pas adaptés au transport, parce qu'ils sont dangereux ou peu sûrs ou que leur poids, leur dimension ou leur nature les rendent impropres au transport ou encore parce qu'ils sont fragiles ou périssables. Nous vous indiquons sur simple demande quels objets ne sont pas autorisés à être transportés

8.3.2 Les armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport ne peuvent pas être transportées. Les armes à feu et les munitions destinées à la chasse ou au sport peuvent uniquement être acceptées comme Bagages enregistrés. Les armes doivent être déchargées, le cran de sûreté doit en être engagé et elles doivent être convenablement emballées. Le transport de munitions est soumis aux règles de l'OACI et de l'IATA mentionnées au paragraphe 8.3.1 a).

8.3.3 Nous sommes libres d'accepter, en fonction de notre légitime appréciation, des armes de collection désactivées, épées, couteaux et autres objets similaires comme Bagages enregistrés. En aucun cas vous ne pouvez transporter ces objets en cabine.

8.3.4 Les devises, médicaments, clés, bijoux, métaux précieux, ordinateurs, les appareils électroniques ou de télécommunication, les titres ou autres documents de valeur, les objets précieux, documents de travail, passeports ou autres documents d'identité ainsi que des échantillons ne peuvent pas être transportés comme Bagages enregistrés.

8.3.5 Dans le cas où vous transportez néanmoins dans vos Bagages des objets mentionnés aux paragraphes 8.3.1, 8.3.2 et 8.3.4, nous n'encourons aucune responsabilité à raison de leur perte ou de tout dommage susceptible de les affecter.

8.4 Droit de refuser le transport

8.4.1 Sous réserve des paragraphes 8.3.2 et 8.3.3, nous refusons de transporter les objets mentionnés au paragraphe 8.3 comme Bagages. Si nous venions à les découvrir, nous pourrions refuser de poursuivre leur transport.

8.4.2 Nous pouvons refuser de transporter comme Bagages tout objet dont nous estimons qu'il n'est pas correctement et sûrement emballé dans un contenant/emballage adapté. Vous recevez, sur simple demande, des informations sur les emballages et les contenants que nous ne pouvons pas accepter.

8.5 Droit d'inspection

Pour des raisons de sécurité/sûreté, nous pouvons vous demander de nous autoriser à vous soumettre, vous-même et/ou vos Bagages, à une fouille ou à tout contrôle de type rayons X ou autre. Si vous n'êtes ni présent/e ni disponible, vos Bagages peuvent être contrôlés ou fouillés en votre absence. Il s'agit de vérifier si vous détenez, ou si vos Bagages contiennent, des objets interdits tels qu'ils sont visés au paragraphe 8.3.1 ou encore si vous transportez des armes ou munitions qui ne nous auraient pas été signalées en application des paragraphes 8.3.2 et 8.3.3. Si vous refusez de vous conformer à de telles demandes, nous pouvons refuser de vous transporter, ainsi que vos Bagages. Si ces contrôles endommagent vos Bagages et leur contenu, ou encore vous causent des Dommages, nous ne saurions en être tenus pour responsables, sauf en cas de négligence grave de notre part.

8.6 Bagages enregistré

8.6.1 Au moment où vous nous remettez vos Bagages aux fins de leur enregistrement, nous en prenons la garde et vous délivrons une Etiquette de Bagage pour chaque pièce enregistrée. Nous considérons transporter comme Bagages enregistrés en vertu de votre Bulletin de Bagages tous Bagages que vous souhaitez prendre à bord comme Bagages non enregistrés et que nous avons pris en charge au moment de l'embarquement pour les

placer dans la soute à Bagages.

8.6.2 Vous devez apposer une identification personnelle sur chaque Bagage enregistré.

8.6.3 Dans la mesure du possible, nous transportons vos bagages enregistrés dans l'aéronef dans lequel vous voyagez, à moins que, pour des raisons d'exploitation ou de sécurité/sûreté, nous décidions qu'ils soient acheminés sur un autre vol. Si tel est le cas, nous vous livrons le Bagage à destination, sauf si les lois applicables disposent que vous devez être présent/e lors du contrôle douanier.

8.7 Bagages non enregistré

8.7.1 Nous pouvons imposer des dimensions et un poids maximaux pour les Bagages que vous emportez en cabine. Si nous n'y avons pas procédé, les Bagages que vous emportez en cabine doivent pouvoir être placés sous le siège précédant le vôtre ou dans un espace de rangement fermé. Si vous ne pouvez pas ranger vos Bagages de la sorte ou s'ils sont d'un poids excessif ou peuvent se révéler dangereux d'une quelconque manière, vous devez nous les confier et nous les transportons comme Bagages enregistrés.

8.7.2 Les objets qui ne doivent pas être transportés dans les soutes (tels que par exemple des instruments de musique fragiles) et qui ne sont pas conformes aux dispositions du paragraphe 8.7.1, ne peuvent être acceptés en cabine que si vous nous en avez avertis au préalable et que nous vous en avons accordé l'autorisation. Le transport de tels objets peut être soumis à un supplément tarifaire.

8.8 Retrait et livraison des bagages

8.8.1 Sous réserve du paragraphe 8.6.3, vous êtes obligé/e de retirer vos Bagages enregistrés dès lors qu'ils sont mis à votre disposition aux lieux de destination ou d'Escale Intermédiaire. Si vous ne les retirez pas dans un délai raisonnable, nous pouvons vous facturer des frais de garde. Si vous ne les retirez pas dans un délai de trois (3) mois à compter de leur mise à disposition, nous pouvons en disposer, sans encourir aucune responsabilité à votre égard.

8.8.2 Seul le porteur du Bulletin de Bagages et de l'Étiquette de Bagage est habilité à retirer le Bagage.

8.8.3 Si une personne, réclamant un Bagage enregistré, n'est pas en mesure de produire le Bulletin de Bagages et d'identifier le Bagage au moyen de l'Étiquette de Bagage, nous ne le remettons à cette personne qu'à condition qu'elle établisse les droits qu'elle détient sur celui-ci d'une façon nous apparaissant comme satisfaisante.

8.9 Animaux

Le transport des animaux est possible aux conditions suivantes :

8.9.1 Les chiens, chats, oiseaux et autres animaux domestiques doivent être convenablement installés dans une caisse à claire-voie et accompagnés de documents en règle, tels que certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou de transit, tels que ceux-ci peuvent être requis par le pays de transit ou de destination. A défaut, nous ne pouvons pas effectuer leur transport. Nous vous donnons, sur simple demande, toutes informations complémentaires.

8.9.2 S'il est accepté comme Bagage, l'animal transporté dans sa caisse avec sa nourriture éventuelle n'est pas compris dans votre franchise de bagage, mais constituera un excédent de bagages, pour lequel vous devrez payer le supplément applicable.

8.9.3 Les chiens-guides, accompagnant les Passagers non voyants, sont transportés gratuitement, en sus de la franchise de bagage normale, et ceci conformément à notre réglementation particulière, disponible sur simple demande.

8.9.4 Si le transport d'un animal n'est pas soumis aux dispositions de la Convention en matière de responsabilité, nous n'assumons aucune responsabilité pour les blessures, pertes, maladie ou mort d'un animal que nous avons transporté, sauf si nous avons agi par négligence grave.

8.9.5 Nous n'assumons aucune responsabilité pour les animaux pour lesquels un ou plusieurs documents d'entrée ou de sortie, certificats sanitaires ou autres en rapport avec l'entrée ou le transit dans un pays feraient défaut. La personne qui transporte l'animal doit nous indemniser pour toute amende, tous frais, pertes ou autres dédommagements que nous pourrions être appelés à payer du fait de la carence de ces documents.

Article 9 – Horaires publiés, retards, annulations de vols

9.1 Horaires publiés

9.1.1 Les horaires de vol indiqués dans nos programmes publiés peuvent changer entre la date de leur publication et celle de votre voyage. Nous ne pouvons pas les garantir et ils ne constituent pas un élément de votre Contrat de Transport avec nous.

9.1.2 Avant d'accepter votre réservation, nous vous indiquons l'horaire de vol valable à cette date et le mentionnons sur votre Billet. Il peut arriver que nous devions changer l'horaire publié après que nous ayons émis votre Billet. Si vous nous indiquez une adresse de contact, nous nous efforcerons de porter les changements à votre connaissance. Si après que vous ayez acheté votre Billet, nous modifions de façon substantielle l'horaire de vol et que vous ne pouvez pas accepter un tel changement, et dès lors que nous ne sommes pas en mesure de vous transférer sur un vol plus approprié, vous avez droit à un remboursement en vertu du paragraphe 10.2.

9.2 Annulation, réacheminement, retards

9.2.1 Nous prenons toutes les dispositions pour vous transporter avec vos Bagages de façon ponctuelle. Pour éviter de devoir annuler un vol, nous pouvons être conduits à utiliser un avion de substitution ou à recourir aux services d'un autre Transporteur.

9.2.2 Si nous annulons un vol, l'opérons dans des délais excessifs par rapport à l'horaire programmé, n'effectuons pas la desserte de votre Escale Intermédiaire ou de votre point de destination, ou encore si vous manquez un vol en correspondance pour lequel vous disposiez d'une réservation confirmée, vous pouvez choisir parmi les possibilités suivantes sous réserve des dispositions de la Convention et du Règlement UE 261/2004 dans la mesure où nous constituons une société de transport aérien au sens des articles 2 b et 3 paragraphe 5.

- a. Vous pouvez être transporté/e, sans supplément de prix et, si nécessaire, après avoir prolongé d'autant la validité de votre Billet, sur un autre de nos vols réguliers où une place est disponible ; ou
- b. Nous restituons le prix du ou des vols non utilisés sous la forme d'un bon (Miscellaneous Charge Order MCO) ; ou
- c. nous vous remboursons en application du paragraphe 10.2 ou
- d. s'il n'est pas possible de rejoindre la destination avec un vol de SWISS dans un délai raisonnable et si vous ne voulez pas de remboursement, nous pourrions vous transporter à destination sur un vol d'un autre Transporteur, que nous aurons choisi.

9.2.3 Si un événement mentionné au paragraphe 9.2.1 survient, les options mentionnées au paragraphe 9.2.4 sont les seules à votre disposition. Nous n'acceptons aucune autre responsabilité, sous réserve des dispositions de la Convention et du Règlement UE 261/2004 dans la mesure où nous constituons une société de transport aérien au sens des articles 2 b et 3 paragraphe 5.9.2.4 Si nous ne sommes pas en mesure d'honorer une réservation pour cause de sursréservation, nous dédommageons les passagers concernés selon le droit applicable et selon nos dispositions sur les transports refusés (Article 16).

Article 10 – Remboursements

10.1 Généralités

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

10.1.1 A l'exception des dispositions du présent paragraphe, nous sommes habilités à en effectuer le remboursement soit à la personne dont le nom figure sur le Billet, soit à la personne qui a payé le Billet, sous réserve que celle-ci démontre de façon suffisante la réalité de ce paiement.

10.1.2 Si un Billet a été payé par une autre personne que celle dont le nom figure sur ce Billet et si le Billet contient une indication en ce sens, nous effectuerons le remboursement à la personne qui a payé le Billet ou à toute personne que celle-ci désignera.

10.1.3 Sauf en cas de perte d'un Billet, le remboursement n'est effectué que si vous nous remettez le Billet ainsi que l'ensemble des Coupons de vol inutilisés.

10.1.4 Les remboursements de billets d'avions qui ont été payés au moyen d'une carte de crédit sont effectués exclusivement sous la forme d'un avoir crédité sur le compte de carte de crédit indiqué à l'origine lors du paiement. Conformément au présent article, le montant à rembourser est fonction uniquement des montants et de la monnaie indiqués sur le billet d'avion. Du fait de la conversion et des frais de la société de carte de crédit, le montant à rembourser obtenu par le détenteur de la carte de crédit sous forme d'avoir sur son compte de carte de crédit peut diverger du montant versé à l'origine à la société de carte de crédit pour le billet d'avion remboursé. Le bénéficiaire du remboursement ne peut se prévaloir de ces différences pour justifier d'une quelconque exigence pécuniaire à notre égard.

10.2 Remboursements du fait du non-respect de l'horaire

10.2.1 Si nous annulons un vol, ne l'exploitons pas dans les limites raisonnables de l'horaire, ne nous arrêtons pas à votre point de destination ou à une Escale Intermédiaire, ou si nous vous faisons manquer un vol en correspondance sur lequel vous possédez une réservation, nous procédons au remboursement.

10.2.2 Si aucun Coupon n'a été utilisé, nous vous remboursons l'équivalent du tarif payé, y compris les taxes et redevances que vous avez payées.

10.2.3 Si une partie du Billet a été utilisée, nous vous remboursons au moins la différence entre le tarif payé et le tarif correspondant au transport effectué. Les taxes et redevances que vous avez payées vous seront remboursées dans la mesure où elles concernent les trajets que vous n'avez pas réalisés.

10.3 Autres remboursements

Vous pouvez également être en droit de vous faire rembourser votre Billet pour des raisons autres que celles mentionnées au paragraphe 10.2, et ceci aux conditions suivantes :

10.3.1 Si aucun Coupon du Billet n'a été utilisé, vous recevrez un montant équivalent au tarif payé, déduction faite des frais de dossier ou d'annulation.

10.3.2 Si vous avez utilisé une partie du Billet, le remboursement comprend au moins un montant équivalent à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable aux parcours pour lesquels le Billet a été utilisé, déduction faite des frais de dossier ou d'annulation.

10.4 Remboursement d'un billet perdu

Si vous perdez tout ou partie d'un Billet et que vous nous en fournissez une preuve suffisante, nous procédons au remboursement selon le paragraphe 10.3 aussi vite que possible après l'expiration de la durée de validité du Billet, et ceci aux conditions suivantes :

10.4.1 Le Billet ou la partie du Billet perdue n'a pas été utilisé précédemment, ni remboursé ou remplacé (sauf si son utilisation ou son remboursement procède de notre négligence).

10.4.2 La personne bénéficiant du remboursement s'engage, dans la forme que nous prescrivons, à nous en reverser le montant en cas de fraude et/ou si le Billet perdu venait à être utilisé, en tout ou partie, par une autre personne (sauf si la fraude ou l'utilisation par une autre personne procède de notre négligence).

10.4.3 Si un de nos Agents Accrédités ou nous-mêmes perdons un Billet ou un Coupon, nous demeurons seuls responsables de cette perte.

10.5 Droit de refuser le remboursement

10.5.1 Nous pouvons refuser de rembourser un Billet si vous en faites la demande après l'expiration de sa durée de validité.

10.5.2 Nous pouvons refuser de rembourser un Billet nous ayant été présenté ou ayant été présenté aux autorités d'un pays comme la preuve constitutive de votre intention de quitter ce pays, à moins que vous ne fournissiez une preuve satisfaisante de votre permission de séjourner dans ledit pays ou de votre intention d'en repartir par l'intermédiaire d'un autre Transporteur ou par un autre moyen de transport.

10.6 Monnaie

Nous nous réservons le droit de rembourser le Billet de la même manière et dans la même devise que celle dans laquelle il a été payé.

10.7 Remboursement à titre volontaire du billet

Les remboursements à titre volontaire sont uniquement effectués par le Transporteur qui a initialement émis le Billet ou par son Agent Accrédité, ceci en application de ses règles concernant le remboursement à titre volontaire du billet.

Article 11 – Comportement a bord

11.1 Généralités

Si nous estimons que, par votre comportement, vous mettez en danger l'appareil, d'autres passagers ou des biens, entravez l'équipage, ou si vous, transgressez les directives de celui-ci, notamment en matière de fumée, d'alcool ou de drogues, ou encore si vous vous conduisez d'une manière entraînant ou susceptible d'entraîner, pour les autres Passagers, pour l'équipage, ou pour tout bien en général, une gêne pour leur confort ou leur commodité, un Dommage ou une blessure, nous pouvons prendre toutes les mesures que nous jugeons nécessaires pour empêcher un tel comportement. Nous pouvons vous obliger à débarquer ou refuser de continuer à vous transporter et appliquer ou faire appliquer des mesures de contrainte. Vous pouvez être poursuivi/e pour les faits répréhensibles que vous auriez commis à bord de l'avion.

La consommation d'alcool que vous avez emporté vous-même à bord est interdite. Vous n'avez également pas le droit d'emporter et de consommer de la drogue à bord.

Il est interdit de fumer à bord de tous les avions de SWISS.

11.2 Équipements électroniques

Pour des raisons de sécurité, nous pouvons interdire ou limiter l'utilisation à bord de l'avion, d'équipements électroniques tels que, par exemple, les téléphones portables, les ordinateurs portables, les postes de radio, les jeux électroniques, les matériels de transmission, les jouets téléguidés et les postes de transmission, ainsi que de tout autre matériel électronique ou d'enregistrement. Les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques n'entrent pas dans cette catégorie.

Article 12 - Dispositions pour les prestations de services supplémentaires

12.1 Si nous prenons à votre égard des dispositions pour qu'un tiers vous fournisse des services ne concernant pas le transport aérien, ou si nous délivrons un Billet de transport ou un bon pour un transport ou des services fournis par un tiers ne concernant pas le transport aérien (par exemple, réservation d'hôtel ou location de voiture), nous n'agissons que comme représentant de ce tiers. Ces prestations sont en conséquence soumises aux Conditions contractuelles de ce tiers.

12.2 Si nous vous fournissons nous-mêmes des prestations de transport terrestre, d'autres Conditions Générales de Transport peuvent être applicables. Elles vous seront communiquées sur simple demande de votre part.

Article 13 - Formalités administratives

13.1 Généralités

13.1.1 Vous êtes responsable de l'obtention de tous les documents nécessaires à votre voyage, y compris les visas et toute autorisation, tout permis particulier qui seraient rendus exigibles par les dispositions légales et réglementaires en vigueur dans les pays de départ, de destination ou de transit. Il vous appartient également de vous informer quant aux exigences des autorités de ces pays en matière d'immigration et de contrôle aux frontières.

13.1.2 Nous ne sommes pas responsables du fait que vous ne vous soyez pas procuré les visas et autres documents d'entrée dans le pays ou si vous ne respectez pas les lois et réglementations applicables.

13.2 Documents de voyage

Avant votre départ, vous devez présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit, les documents sanitaires et autres exigés par les lois ou règlements en vigueur dans les pays concernés. Nous sommes autorisés à en faire des copies et à les conserver ou de les saisir électroniquement (scanning). Nous nous réservons le droit de refuser votre transport si vous ne vous êtes pas conformé/e aux lois et règlements en vigueur ou si vos documents ne semblent pas être en règle.

13.3 Refus d'admission

Si vous vous voyez refuser l'admission dans un pays, vous devez nous rembourser tous frais ou amendes qui nous seraient imposés de ce fait par les autorités du pays concerné ainsi que le coût de votre transport au départ de ce pays. Le Tarif payé pour être transporté/e dans le pays où vous n'avez pas été admis/e n'est pas remboursé.

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

Si nous nous voyons tenus de payer ou de consigner le montant d'une amende ou d'une pénalité ou d'engager des dépenses de quelque nature qu'elles soient du fait que vous n'avez pas respecté, volontairement ou non, des dispositions légales et réglementaires des pays concernés, ou du fait que vous n'avez pu présenter les documents exigés, vous devrez nous rembourser toutes sommes payées ou consignées et toutes dépenses ainsi engagées. Nous pouvons compenser nos prétentions avec la valeur non utilisée de vos Coupons ou avec tout autre avoir que nous détenons sur vous.

13.5 Contrôles douaniers

Vous devrez assister, sur simple requête, à l'inspection de vos Bagages, enregistrés ou non, par la douane ou toute autre autorité gouvernementale. Nous n'assumons aucune responsabilité pour une quelconque perte ou un quelconque Dommage résultant d'une telle inspection ou résultant de l'inobservation de la présente disposition.

13.6 Contrôles de sûreté

Vous devez vous soumettre à tous contrôles de sécurité/sûreté requis par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires, ou un autre Transporteur ; vous devez également vous y soumettre si nous-mêmes les requérons.

Article 14 - Transporteurs successifs

Le transport que nous effectuons avec d'autres Transporteurs, sur la base d'un seul Billet ou de Billets complémentaires, est uniquement considéré comme une opération unique aux termes de la Convention. Nous vous prions à cet égard de vous référer au paragraphe 15.1.5. ci-après.

Article 15 - Responsabilité pour dommages

15.1 Considérations générales

15.1.1 Notre responsabilité et celle de chaque Transporteur impliqué dans votre voyage sont fixées par la Convention, les lois applicables et nos Conditions Générales de Transport ou celles du Transporteur respectif.

15.1.2 Pour autant qu'il n'en soit pas expressément stipulé autrement dans les présentes conditions, notre responsabilité est soumise aux règles de la Convention.

15.1.3 Pour le cas où votre transport ne serait pas soumis aux règles de la Convention en matière de responsabilité, le droit suisse s'applique. Les dispositions suivantes sont également applicables.

15.1.4 Notre responsabilité est réduite ou est exclue si vous êtes partiellement ou totalement responsable du dommage, ou si un tiers l'a causé ou a contribué à le causer.

15.1.5 Nous ne sommes responsables que des dommages survenant sur des vols pour lesquels notre Code de Désignation est mentionné sur le Billet. Si nous émettons un Billet pour un transport effectué par un autre Transporteur ou si nous acceptons des bagages en son nom, nous n'agissons que comme représentant de cet autre Transporteur. Toutefois, en ce qui concerne les Bagages enregistrés, vous avez un droit de recours contre le premier ou le dernier Transporteur.

15.1.6 Si vous avez conclu un contrat de transport avec un autre Transporteur et que nous exécutons le transport ou si vous avez conclu un contrat de transport avec nous et qu'un autre Transporteur exécute le transport (Code Share) et qu'un dommage est intervenu durant l'un de ces transports, vous pouvez signifier votre protestation ou adresser vos prétentions en responsabilité à l'un ou à l'autre des transporteurs. Les dispositions du Règlement de l'UE 261/2004 sont sous réserve d'application dans la mesure où nous constituons une société de transport aérien au sens des articles 2 b et 3 paragraphe 5.

15.1.7 Nous ne sommes pas responsables de Dommages survenant du fait de l'existence de dispositions légales ou officielles ou survenant du fait que vous ne les avez pas respectées.

15.1.8 Pour autant qu'il n'en soit pas expressément stipulé autrement dans les présentes Conditions Générales de Transport, nous ne sommes responsables en conformité avec la Convention que pour le Dommage que vous aurez démontré.

15.1.9 Nous ne sommes pas responsables pour les maladies, blessures, invalidité ou décès qui sont la conséquence de votre état de santé ou de la détérioration de celui-ci.

15.1.10 Le Contrat de Transport, y inclus les présentes Conditions Générales de Transport, ainsi que les limitations de responsabilité valent également pour nos Agents Accrédités, nos salariés et nos auxiliaires. Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant pour lequel nous sommes le cas échéant responsables.

15.1.11 Les présentes Conditions Générales de Transport n'impliquent en aucun cas renonciation aux limitations ou exclusions de responsabilité édictées par la Convention et les lois et réglementations en vigueur, sauf à le prévoir expressément dans nos Conditions Générales.

15.2 Dommages aux bagages et retard dans la livraison des bagages

15.2.1 Nous répondons des Dommages aux Bagages enregistrés ainsi que du retard dans la livraison des bagages selon les dispositions de la Convention. Si le transport est soumis à la Convention de Montréal, nous répondons indépendamment de toute faute. La responsabilité pour des dommages à des bagages enregistrés est exclue si le dommage résulte de la nature ou du vice propre des bagages. Pour des Dommages survenus à des Bagages non enregistrés, nous n'en répondons que si le Dommage résulte de notre faute. En cas de retard dans la livraison de bagages, nous ne répondons pas du dommage, si nous avons pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage ou s'il nous était impossible de les prendre.

15.2.2 Pour les Bagages enregistrés, notre responsabilité en cas de Dommage et de livraison tardive est limitée à 19 DTS par Kg et pour les Bagages non enregistrés à 332 DTS par Passager, dans la mesure où la Convention de Varsovie est applicable (version du Protocole de La Haye/Protocole de Montréal n° 2). Si la Convention de Montréal est applicable, nous répondons pour les bagages enregistrés et non enregistrés, ou pour des bagages enregistrés et livrés tardivement ou endommagés. Le dédommagement se limite à 1'131 DTS par passager.

15.2.3 Les limites de responsabilité selon le paragraphe 15.2.2 ci-dessus, en lien avec la Convention de Varsovie/Protocole de La Haye, ne sont pas applicables dès lors que nous avons intentionnellement occasionné le Dommage, ou encore imprudemment et en ayant conscience qu'un Dommage pourrait en résulter.

15.2.4 Si le poids d'un Bagage n'est pas indiqué au moment de l'enregistrement, le poids total des Bagages enregistrés est réputé ne pas excéder la franchise de Bagages autorisée pour la classe de transport concernée. Si une valeur supérieure a été déclarée et que vous avez payé un supplément, notre responsabilité sera limitée à la valeur supérieure déclarée.

15.2.5 Vous êtes responsables des Dommages causés par vos Bagages si vous les avez causés par négligence. Cela vaut pour tout Dommage survenant à une autre personne ou à ses biens ou à nos propres biens.

15.2.6 Nous ne répondons pas de Dommages survenus à des objets qui en vertu du paragraphe 8.3 ci-dessus ne peuvent pas être traités comme Bagages enregistrés, y compris des Dommages à des objets fragiles ou périssables, des objets particulièrement précieux comme de l'argent, des clés, des médicaments, des bijoux, des métaux précieux, des ordinateurs, des appareils électroniques, des papiers et autres titres valeurs, des documents d'affaire, des passeports et autres pièces d'identité ou des échantillons.

15.3 Dommages aux personnes

Si nous sommes responsables à votre égard en cas de mort, de blessure ou de toute autre lésion corporelle, les règles de la Convention, du Règlement 2027/97 modifié par le Règlement 889/2002 (si en vigueur en Suisse), ainsi que les dispositions suivantes sont applicables. .

15.3.1 Les prétentions en indemnisation en cas de dommages aux personnes en vertu de l'art. 17 de la Convention ne sont soumises à aucune limitation de responsabilité

15.3.2 Pour les dommages établis allant jusqu'à un montant de 113'100 DTS, nous ne pouvons nous exonérer de notre responsabilité en prouvant notre absence de faute ou celle d'un autre transporteur.

15.3.3 Pour autant qu'il n'en soit pas stipulé autrement aux paragraphes 15.3.1 et 15.3.2, nous nous réservons le bénéfice de l'ensemble des exonérations prévu par la Convention et les lois et réglementations en vigueur. Par rapport aux tiers nous nous réservons toute voie de recours et de subrogation, et en particulier le droit à être exonéré totalement ou partiellement du dommage.

15.3.4 Nous vous indemnisons, ou indemnisons les personnes à votre charge, pour les Dommages effectivement subis, pour autant qu'ils ne soient pas couverts par une assurance ou toute autre institution similaire susceptible de faire valoir une action récursoire envers nous. Nous vous indemniserons également à raison du dommage moral si le droit applicable le prévoit.

15.3.5 Si vous subissez un accident à bord d'un de nos avions et que vous y perdiez la vie, soyez blessé/e ou subissiez une autre lésion corporelle, ou si un tel fait se produit à bord d'un vol où nous figurons comme transporteur dans votre Billet, nous nous acquitterons, dans un délai de 15 jours après identification des personnes ayants droit à indemnisation, d'une avance pour vous permettre de faire face à vos besoins immédiats en découlant.

Le montant de cette avance est déterminé en fonction de la gravité du cas. En cas de décès, il correspond à 16'000 DTS par passager.

15.3.6 Le paiement de cette avance ne donne lieu de notre part à aucune reconnaissance de responsabilité. L'avance pourra être déduite du montant définitif des autres réparations qui pourraient vous être dues. L'avance doit nous être remboursée s'il est prouvé que vous avez vous-même occasionné votre décès ou vos blessures ou que vous y avez contribué ou si une maladie ou un handicap antérieur l'a occasionné ou y a contribué. Il en va de même si la personne qui a reçu l'avance a provoqué le décès ou la blessure ou y a contribué, ou encore n'avait pas droit à indemnisation.

15.4 Responsabilité en cas de retard

Si vous subissez un retard sur l'un de nos vols, nous en répondons aux termes de la Convention jusqu'à concurrence de la somme maximale de 4'694 DTS par passager. Notre responsabilité est exclue, lorsque nous avons pris toutes les mesures qui pouvaient être raisonnablement prises pour éviter le dommage ou qu'il nous était impossible de prendre de telles mesures. Veuillez noter que les articles 9 et 16 des présentes Conditions Générales peuvent également être applicables en cas de retard.

15.5 Responsabilité en cas de vol en partage de codes

Pour des vols que nous exécutons en partage de codes avec un autre Transporteur, nous sommes responsables envers les Passagers qui ont conclu avec nous un Contrat de Transport et sur le Billet desquels nous sommes mentionnés comme Transporteur avec notre Code de Désignation. Nous ne sommes responsables des Dommages affectant les Passagers du partenaire en partage de codes que si nous avons exécuté nous-mêmes le vol sur lequel le Dommage s'est produit (voir ég. paragraphe 15.1.6).

Article 16 - Indemnisation en cas de surréservation

16.1 Surréservation sur des vols a partir de la suisse ou d'un aeroport situe dans la communauté européenne

Pour les vols au départ d'un aéroport en Suisse ou situé sur le territoire de la Communauté européenne, vous êtes au bénéfice des droits que les passagers ont en cas de surréservation conformément au Règlement (CEE) 295/91. Si le Règlement (CE) 261/2004 est applicable, vos prétentions seront régies par celui-ci.

16.1.1 S'il y a davantage de Passagers en possession d'une réservation confirmée pour un vol déterminé qu'il n'y a de places disponibles sur ce vol, et si nous devons être obligés de refuser votre transport en raison d'une surréservation pour des motifs qui nous sont imputables, vos prétentions sont régies par les dispositions suivantes :

- a. Vous disposez d'un Billet émis correctement par nos Agents Accrédités ou nous-mêmes et votre réservation a été ainsi confirmée suivant les dispositions applicables
- b. Vous vous êtes présenté/e dans les délais prescrits pour accomplir les formalités d'embarquement.

16.1.2 Nous avons la possibilité de demander à des Passagers s'ils sont disposés, contre dédommagement équitable, à renoncer volontairement au vol pour lequel ils ont une réservation confirmée.

16.1.3 Lorsqu'un vol est surréservé, les mineurs non-accompagnés et les Passagers malades ou invalides sont prioritaires. Nous attribuons au bénéfice des autres Passagers des places dans l'ordre de l'enregistrement. Nous sommes libres d'attribuer les places selon d'autres critères non-discriminatoires.

16.1.4 Si vous ne souhaitez pas renoncer volontairement au vol pour lequel vous avez une réservation confirmée (voir art. 16.1.2), vous avez le choix entre :

- a. le remboursement du prix payé pour le Coupon que vous n'avez pas utilisé ; ou
- b. la modification de votre réservation sur un autre vol en direction de votre point de destination, au choix soit sur le premier vol disponible soit à un moment ultérieur.

16.1.5 De plus, si vous n'avez pas pu emprunter de vol, vous avez droit à l'indemnisation suivante :

Distance jusqu' au point de destination	Retard à l'arrivée	Indemnisation
jusqu'à 1.500 kilomètres jusqu'à 1.500 kilomètres	moins de deux heures plus de deux heures	EUR 125 EUR 250
plus de 1.500 kilomètres plus de 1.500 kilomètres	moins de trois heures plus de trois heures	EUR 200 EUR 400
plus de 3.500 kilomètres plus de 3.500 kilomètres	moins de quatre heures plus de quatre heures	EUR 300 EUR 600

Pour les vols soumis au Règlement (CE) 261/2004, les règles posées par celui-ci sont applicables.

16.1.6 Nous vous indemnisons dans la devise du pays duquel nous avons refusé de vous transporter.

16.1.7 Si le prix d'un vol simple sur la ligne où vous n'avez pas pu être transporté/e est inférieur à l' indemnisation mentionnée au paragraphe 16.1.5, nous vous remboursons à hauteur du prix de ce vol simple.

16.1.8 Vous avez le choix entre une indemnisation en argent comptant ou sous forme de bons de voyage.

16.1.9 Si vous ne pouvez pas emprunter votre vol, nous vous remboursons en plus :

- un appel téléphonique et un message par fax à votre point de destination;
- des frais équitables pour repas et hébergement pendant que vous devez attendre dans l'attente de votre vol;
- tous les frais de transfert à l'intérieur du périmètre de l'aéroport;
- tous les frais de transfert entre l'aéroport de départ et celui prévu initialement, si une ville ou région dispose de plus d'un aéroport.

16.1.10 Les indemnisations et autres prestations mentionnées aux paragraphes 16.1.4 à 16.1.5 ne restreignent pas les autres prétentions que vous pourriez faire valoir en vertu du droit applicable.

16.2 Indemnisation pour departs a l'interieur des Etats-Unis et du canada

16.2.1 Les dispositions suivantes se substituent au paragraphe 16.1 ci-dessus si vous ne pouvez pas emprunter un vol au départ d'un aéroport situé aux Etats-Unis ou au Canada :

Indemnisation en cas de retard jusqu'à quatre heures	USD 400.00
Indemnisation en cas de retard de plus de quatre heures	USD 800.00

16.2.2 Si vous acceptez l'indemnisation en vertu du paragraphe 16.2.1, vous n'avez plus droit à aucune autre indemnité.

16.3 Exceptions

Nous ne vous accordons aucune indemnisation en vertu des paragraphes 16.1 et 16.2 ci-dessus si vous aviez été amené/e à voyager sur le vol concerné gratuitement ou à un tarif réduit que le public ne peut ni directement ni indirectement obtenir. Nous n'accordons pareillement pas d'indemnisation si, en vertu des présentes Conditions Générales de Transport et des lois applicables, nous sommes en droit de refuser de vous transporter.

Article 17 - Délais de mise en cause et d'action en responsabilité

17.1 Notification

17.1.1 Si, en qualité de détenteur du Bulletin de Bagage, vous acceptez un Bagage sans protestation, cela signifie que le Bagage a été livré en bon état, aux termes du Contrat de Transport, sauf preuve contraire qu'il vous appartient de rapporter.

17.1.2 Si vous faites valoir des prétentions pour des Dommages causés aux Bagages enregistrés, vous devez nous le notifier dès que vous découvrez le Dommage, et au plus tard dans un délai de sept (7) jours à dater de la réception de votre Bagage. Si vous faites valoir une prétention pour retard dans la délivrance de votre Bagage enregistré, ce délai est porté à vingt-et-un (21) jours à dater du jour où les Bagages ont été mis à votre disposition. La réclamation doit être faite par écrit.

17.2 Délai

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

Article 18 – Droit applicable

Le Contrat de Transport et les Conditions Générales de Transport y afférentes sont soumis au Droit suisse, sauf si un autre droit national doit être appliqué de manière impérative.

Article 19 – Interprétation

Les titres des Articles des présentes Conditions Générales de Transport tendent à faciliter leur lisibilité et ne peuvent pas être utilisés pour l'interprétation de la teneur du texte correspondant.
Ces Conditions Générales ont été approuvées le 25 février 2005 par l'Office Fédéral de l'Aviation Civile selon l'Article 4 du Règlement Suisse de transport aérien.
En cas de doute, la version en langue allemande tel qu'approuvée par l'Office est seule réputée faire foi.