

Conditions générales de transport pour les passagers et les bagages

Frankfurt, mai 2018

Éditeur :

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Article 1 : Définitions	2
Article 2 : Champ d'application	4
Article 3 : Billets	5
Article 4 : Tarifs, taxes, frais et charges	7
Article 5 : Réservations	7
Article 6 : Enregistrement des passagers et embarquement	8
Article 7 : Droit de refuser le transport	9
Article 8 : Bagages	10
Article 9 : Horaires, retards, annulation de vols	13
Article 10 : Remboursements	13
Article 11 : Comportement à bord	14
Article 12 : Dispositions pour les prestations de service supplémentaires	15
Article 13 : Formalités administratives	15
Article 14 : Responsabilité en cas de dommages	16
Article 15 : Délais de réclamation et d'action en responsabilité	18
Article 16 : Autres conditions	18
Article 17 : Organe de conciliation	18
Article 18 : Intitulés abrégés	18

Article 1 : Définitions

Dans le cadre de ces conditions, sauf lorsque le contexte le requiert ou sauf disposition contraire stipulée, les expressions suivantes ont les significations qui leur sont respectivement attribuées, c'est-à-dire :

Airline Designator Code

désigne les deux caractères ou les trois lettres identifiant les compagnies aériennes.

Bagages

désigne tous les articles destinés à l'usage des passagers. Sauf mention contraire, il doit inclure les bagages enregistrés et non enregistrés du passager.

Enregistrement des bagages

désigne ces parties de ticket liées au transport.

Étiquette bagage

désigne un document délivré par le Transporteur à la seule fin d'identifier les bagages enregistrés, dont la partie étiquette (attache) est fixée par le Transporteur à un article particulier des bagages enregistrés et dont l'autre partie étiquette (identification) est délivrée au passager.

“Carrier” ou “Operating Carrier”

désigne un transporteur aérien (autre que nous) dont Airline Designator Code est mentionné sur votre Billet ou sur votre Billet complémentaire.

Bagages enregistrés

désigne tout Bagage dont nous prenons la garde et pour lequel nous avons délivré une Étiquette de bagages.

Heure limite d'enregistrement

désigne l'heure limite précisée par la compagnie aérienne à laquelle vous devez avoir accompli les formalités d'enregistrement et reçu votre carte d'embarquement.

Code Share

désigne le transport par avion réalisé par un autre transporteur, comme indiqué sur le billet.

Pour les passagers qui voyageront sur un itinéraire opéré par l'un des partenaires Code Share de Lufthansa, veuillez prendre connaissance dans l'article 2.3. des différences existant entre les présentes conditions de transport et les conditions applicables dans ce cas.

Contrat de transport

désigne les déclarations contenues dans ou fournies avec votre Billet ou votre Itinéraire/Reçu, clairement identifiées et qui intègrent, par référence, les présentes Conditions générales 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, à condition qu'il ait été acquis lors d'un seul processus de réservation à un prix unique.

Transporteur contractuel

désigne le Transporteur avec qui le Passager a conclu un Contrat de transport et qui apparaît Airline Designator Code sur le billet.

Convention

repose sur les dispositions respectivement applicables des bases juridiques suivantes :

- la Convention signée le 12 octobre 1929 à Varsovie sur l'uniformisation de certaines dispositions sur le transport dans le cadre du trafic aérien international ;
- la Convention de Varsovie dans sa version modifiée à La Haye en date du 28 septembre 1955 ;
- la Convention de Varsovie dans sa version modifiée par le Protocole de Montréal n° 1 (1975) ;
- la Convention de Varsovie dans la version du Protocole de La Haye et du Protocole de Montréal n° 2 (1975) ;
- la Convention complémentaire de Guadalajara (1961) ;
- la Convention signée le 28 mai 1999 à Montréal sur l'uniformisation de certaines dispositions sur le transport dans le cadre du trafic aérien international (ci-après dénommée la Convention de Montréal).

Coupon

désigne soit un Coupon de vol sur support papier, soit un Coupon électronique, tous deux autorisant le Passager qu'ils désignent à voyager sur le vol indiqué.

Dommages

couvre les cas de décès, blessure corporelle ou autre d'un Passager, la perte totale ou partielle, le vol ou tout autre dommage survenant du fait du transport ou en rapport avec celui-ci, ou avec d'autres services liés au transport que nous fournissons.

Jours

désigne les jours civils, soit les sept jours de la semaine, étant entendu que, dans le cas d'une notification, le jour d'envoi d'un tel avis n'est pas compté, et en considérant que, pour déterminer la durée de validité d'un Billet, le jour d'émission dudit Billet ou le jour du commencement du vol n'est pas compté.

Coupon électronique

désigne un Coupon de vol électronique ou tout autre document affichant une valeur et enregistré dans notre base de données.

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'embarquement.

Tarif

Comme décrit dans l'Article 4.

Coupon de vol

désigne la partie du Billet portant la mention « valable pour transport » ou, dans le cas d'un Billet électronique, le Coupon électronique, et indique les points précis entre lesquels vous êtes habilité(e) à être transporté(e).

Force Majeure

désigne des circonstances extraordinaires et imprévisibles, qui sont en dehors de notre contrôle et dont les conséquences ne pouvaient être évitées même en recourant à toutes les mesures de précaution.

Itinéraire/Reçu

désigne un ou des documents de voyage remis aux Passagers voyageant avec un Billet électronique, contenant le nom du Passager, les renseignements sur le vol et d'autres informations relatives au vol. Le Passager doit conserver ce document et l'avoir sur lui pendant toute la durée du transport.

Passager
désigne toute personne, sauf les membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par avion avec notre accord.

Coupon passager/Reçu passager

désigne la partie du Billet que nous émettons en notre nom, et qui est ainsi dénommée ; vous devez conserver cette partie de votre Billet.

DTS

désigne un Droit de Tirage Spécial, tel que défini par le Fonds Monétaire International.

Escale

désigne un arrêt programmé durant votre voyage en un lieu situé entre le point de départ et le point de destination.

Tarifs

désigne les tarifs de vol et les taxes et/ou redevances liés aux Conditions générales de transport d'une compagnie aérienne ; le cas échéant, celles-ci doivent être approuvées par les autorités compétentes.

Pour les passagers qui voyageront sur un itinéraire opéré par l'un des partenaires Code Share de Lufthansa, veuillez prendre connaissance dans l'article 2.3. des différences existant entre les présentes conditions de transport et les conditions applicables dans ce cas.

Billet

désigne soit le document intitulé « Billet de passager et Bulletin de bagages », soit le Billet électronique avec ses Coupons ; tous deux sont délivrés par nous-mêmes ou en notre nom, et contiennent le Contrat de transport, les avis aux Passagers et les coupons.

Bagages non enregistrés

désigne tout Bagage vous appartenant, autre qu'un Bagage enregistré.

« Nous »

désigne la Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft.

« Vous »

désigne toutes les personnes, en dehors des membres de l'équipage, transportées ou devant être transportées par avion moyennant l'achat d'un Billet. (voir également la définition de « Passager »).

Article 2 : Champ d'application**Généralités**

2.1. Les présentes constituent les Conditions générales de transport indiquées sur le billet, sauf mention contraire dans les Articles 2.2., 2.4. et 2.5. ; elles s'appliquent uniquement aux vols ou aux segments de vol pour lesquels nous apparaissions avec notre nom ou Airline Designator Code (LH) dans la case du transporteur figurant sur le Billet correspondant.

Vois charter

2.2. Si le transport est effectué en vertu d'un contrat de charter, les présentes Conditions de Transport s'appliquent uniquement dans la mesure où elles sont mentionnées explicitement, ou d'une autre manière, dans le contrat de charter ou sur le Billet.

Code Shares

2.3. Certaines de nos prestations de services sont réalisées en collaboration avec d'autres transporteurs : il s'agit de "Code Shares". Cette pratique implique que même si vous avez effectué une réservation chez nous et que vous possédez un billet sur lequel nous sommes désignés comme transporteur ou dans lequel apparaît airline designator code (LH), le vol peut être affrété par un autre Transporteur. En cas de Code Share, Lufthansa indique à la réservation le nom de la Compagnie opérante.

Pour les services Code Share sur des vols opérés par d'autres transporteurs, les précédentes Conditions de transport s'appliquent. Toutefois, dans certains cas, les partenaires Code Share peuvent appliquer des dispositions spécifiques concernant l'opération de leurs propres vols, qui peuvent diverger de celles de Lufthansa. Ces dispositions sont indiquées ici à titre de référence et font partie intégrantes de ces Conditions générales de transport.

Vous trouverez les conditions des partenaires en partage de codeCode Share sur leur site Internet respectif ou auprès de votre agence de voyages.

Vous devez prendre connaissance des dispositions applicables aux vols opérés par un autre transporteur dans le cadre d'un accord de Code Share , notamment en ce qui concerne les spécificités comme les horaires d'enregistrement, les critères et directives applicables en matière de transport de mineurs voyageant seuls, le transport d'animaux, le droit de refuser le transport, les appareils à oxygène, les irrégularités de vols, les dédommagements en cas de refus de transport, les franchises bagages, l'enregistrement des bagages, etc.

Les informations sur les Partenaires de Lufthansa Code Share sont disponibles sur notre site Web lh.com.

Prédominance de la loi

2.4. Les présentes Conditions générales de transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires à nos Tarifs ou à la législation applicable, auxquels cas ces Tarifs ou ces lois prévaudraient.

L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions générales de transport par toute législation applicable sera sans effet sur la validité des autres dispositions.

Prédominance des conditions générales

2.5. Sauf mention contraire, en cas de contradiction entre les présentes Conditions générales de transport et toute autre Réglementation de la Deutsche Lufthansa AG, relative à des sujets particuliersDeutsche Lufthansa AG, les présentes Conditions générales de transport prévalent.

Article 3 : Billets

Provisions générales

3.1

3.1.1. Nous n'effectuons le transport d'un Passager qu'à la condition que celui-ci présente un billet valable sur lequel figure son nom ou, en cas de billet électronique, un justificatif de réservation enregistré dans le système informatique sous forme d'ETIX contenant le nom du passager, le coupon du vol concerné, les autres coupons correspondant à l'ensemble du voyage ainsi que le reçu passager.

3.1.2. Un Billet n'est pas cessible.

3.1.3. Le remboursement de billets aux conditions tarifaires spéciales peut être soumis à restrictions. Pour connaître les modalités particulières, veuillez vous référer aux conditions tarifaires concernées.

3.1.4. Si vous possédez un billet à conditions tarifaires spéciales, comme décrit au paragraphe 3.1.3 et que, pour des raisons de force majeure, vous ne pouvez pas effectuer votre voyage et que vous n'avez pas utilisé votre billet, nous vous remboursons la partie normalement non remboursable du prix du billet, à condition que vous nous informiez rapidement du cas de force majeure et que vous puissiez le justifier.

3.1.5. Le Billet est et demeure en permanence la propriété du Transporteur émetteur.

Le Billet constitue un commencement de preuve du contrat de transport conclu entre le passager et nous-mêmes. Les Conditions générales du contrat mentionnées sur le Billet sont un résumé des dispositions des présentes Conditions générales de transport.

Exigences relatives au Billet

3.1.6. À moins que vous ne disposiez d'un Billet électronique, 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 agréés ou nous-mêmes. Si vous avez recours 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. Une réservation de vol dans le système électronique de Deutsche Lufthansa AG réservation de la Deutsche Lufthansa AG n'est réalisée que, a) sur demande du passager (règlement effectué grâce au numéro de carte) et, b) sur présentation de la carte au moment de l'enregistrement.

Perte du Billet ou de la Carte de fidélité

3.1.7. a) 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. Nous pourrions réclamer des frais de dossiers raisonnables, mais nous ne référons pas payer le prix d'origine. Nous pourrions demander votre accord par écrit pour nous indemniser de tous frais et pertes, et ceci jusqu'à concurrence du prix du Billet initial, que nous devons nécessairement et raisonnablement assumer, ou un autre Transporteur, pour mauvais usage du billet. Nous ne vous réclamerons pas de remboursement pour des pertes découlant de notre propre négligence.

3.1.7. b) Si cette preuve ne peut être apportée ou si vous ne voulez pas contresigner une telle déclaration, le transporteur émetteur peut, avant d'émettre un nouveau Billet, exiger le paiement intégral du prix du Billet de remplacement. Le Transporteur ayant émis le Billet à l'origine doit préalablement confirmer que le Billet original perdu ou détérioré n'a pas été utilisé avant l'expiration de sa période de validité. Si vous retrouvez votre Billet original avant l'expiration de sa période de validité et que vous le remettez au Transporteur qui a émis le nouveau Billet, vous serez remboursé(e) à cette date.

Devoir de diligence

3.1.8. Un Billet constitue un document de valeur ; il convient de prendre les précautions adéquates pour le conserver et éviter qu'il ne soit volé ou perdu.

Durée de validité

3.2

3.2.1. Sauf mentions contraires figurant sur le Billet, dans les présentes Conditions ou dans les Tarifs applicables (qui peuvent limiter la validité d'un Billet, si la limitation est indiquée sur celui-ci), un Billet est valable pendant :

3.2.1.1. a) un an à partir de la date d'émission ; ou

3.2.1.1. b) sous réserve que le premier voyage ait lieu dans l'année suivant la date d'émission, un an à partir de la date du premier voyage indiquée sur le Billet.

3.2.2. Si vous ne pouvez entamer votre voyage pendant la durée de validité du Billet car, au moment où vous demandez une réservation sur un vol, nous ne sommes pas en mesure de confirmer cette dernière, nous en prolongeons la validité, ou vous serez remboursé conformément à l'Article 10.

Prolongation de la validité

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 pouvons prolonger la validité du Billet dans la même catégorie jusqu'à la date où vous redevenez apte à voyager ou jusqu'à la date de notre premier vol disponible après avoir retrouvé cette aptitude. Vous devez prouver votre maladie au moyen d'un certificat médical. Lorsque les Coupons de vol restant dans le Billet comportent une ou plusieurs Escales, la validité de ce Billet pourra être prolongée de trois mois au plus à compter de la date mentionnée sur ledit certificat. Dans ces conditions, nous prolongeons également la validité des Billets des autres membres de votre famille proche vous accompagnant.

3.2.4. En cas de décès d'un Passager en cours de voyage, nous pouvons modifier les Billets des personnes qui l'accompagnent en renonçant à un séjour minimum ou en prolongeant la validité. En cas de décès survenu parmi les proches d'un Passager dont le voyage est commencé, nous pouvons modifier 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.

Modifications à la demande du Passager

3.3

3.3.3. Si vous avez sélectionné un tarif qui implique d'effectuer les vols dans l'ordre séquentiel de réservation, veuillez noter que : si le transport correspondant à un itinéraire prédéfini n'est pas effectué, ou s'il n'est pas effectué dans l'ordre séquentiel établi par les coupons de vols, nous recalculons le prix du billet conformément au nouvel itinéraire. Le billet est alors facturé au prix qui aurait été applicable pour le type de tarif choisi lors de la réservation initiale. Ce prix peut être supérieur ou inférieur au prix d'origine payé.

Si le groupe tarifaire que vous avez réservé à l'origine n'est pas disponible pour le changement d'itinéraire, le groupe tarifaire le moins cher disponible pour votre itinéraire modifié sera utilisé comme base de calcul.

Si le jour de la réservation de l'itinéraire modifié, un prix plus élevé a été déterminé, nous compenserons la différence en prenant en compte le prix déjà payé. Veuillez noter que nous sommes en droit de refuser le transport tant que ce montant n'aura pas été payé.

Si les conditions tarifaires de votre billet permettent un remboursement ou si vous ne l'avez pas encore utilisé pour un aller simple, vous pourrez vous faire rembourser votre billet conformément aux conditions tarifaires. Dans ce cas, vous perdrez tout droit de transport.

Cet article 3.3.3 ne s'applique pas pour les consommateurs résidant en Autriche.

3.3.4. Pour les vols de consommateurs résidant de façon permanente en Autriche, les règles suivantes s'appliquent :

Si vous avez sélectionné un tarif qui implique d'effectuer les vols dans l'ordre séquentiel de réservation, veuillez noter que : si le transport correspondant à un itinéraire prédéfini n'est pas effectué, ou s'il n'est pas effectué dans l'ordre séquentiel établi par les coupons de vols, nous recalculons le prix du billet conformément au nouvel itinéraire. Ceci ne s'applique pas si vous n'êtes pas en mesure de prendre les vols prédéfinis ou dans l'ordre séquentiel établi sur le billet en raison de force majeure, d'une maladie ou de toute autre raison pour laquelle vous n'êtes pas responsable, et si vous nous informez et fournissez les raisons pertinentes immédiatement après en être vous-même informé. Si le prix est recalculé, le prix sera déterminé en fonction de ce que vous auriez dû payer pour votre itinéraire dans le même groupe tarifaire que le jour de votre réservation. Ce prix peut être supérieur ou inférieur au prix d'origine payé.

Si le groupe tarifaire que vous avez réservé à l'origine n'est pas disponible pour le changement d'itinéraire, le groupe tarifaire le moins cher disponible pour votre itinéraire modifié sera utilisé comme base de calcul.

Si le jour de la réservation de l'itinéraire modifié, un prix plus élevé a été déterminé, nous compenserons la différence en prenant en compte le prix déjà payé. Veuillez noter que nous sommes en droit de refuser le transport tant que ce montant n'aura pas été payé.

Si les conditions tarifaires de votre billet permettent un remboursement ou si vous ne l'avez pas encore utilisé pour un aller simple, vous pourrez vous faire rembourser votre billet conformément aux conditions tarifaires. Dans ce cas, vous perdrez tout droit de transport.

Nom et adresse du transporteur

3.4. Notre nom peut figurer en abrégé sur le Billet, sous la forme de notre Airline Designator Code. Notre adresse sera considérée comme étant celle de l'aéroport de départ figurant en regard de la première abréviation de notre nom dans la case « Transporteur » sur le Billet.

Article 4 : Tarifs, taxes, frais et charges**Tarifs**

4.1. Le prix du billet applicable correspond au transport du lieu de départ effectif au lieu de destination effectif. Il est calculé en fonction du tarif en vigueur à la date de réservation du billet, pour les données de vol et les parcours mentionnés. Le prix des billets ne comprend pas les services de transport au sol d'un aéroport à un autre, ni le transport entre aéroport et centre-ville. Le prix pourra inclure des suppléments imposés.

Taxes, frais et commissions

4.2. Vous devez payer les taxes, frais et charges exigés par un gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport. Lorsque vous achetez votre Billet, nous vous transmettons toutes les informations concernant les taxes, frais et charges non inclus dans votre Billet ; en règle générale, ceux-ci sont spécifiés séparément sur le Billet.

Devise

4.3. Dans le cadre de la législation applicable, les Tarifs et les charges sont payables dans toute devise que nous acceptons, sauf si une autre monnaie est indiquée dans la législation applicable ou par nous-mêmes. Lorsque le règlement est effectué dans le pays de départ dans une devise autre que celle dans laquelle le tarif est publié, le taux de change applicable à un tel règlement sera le cours d'achat du banquier que nous avons établi à la date d'émission du billet.

Article 5 : Réservations**Conditions de réservations****5.1.**

5.1.1. Chaque coupon de vol est valable pour le transport dans la classe spécifiée sur celui-ci, à la date et pour le vol correspondant à la réservation de siège que vous avez effectuée. Si un billet a été émis à l'origine sans réservation de siège, le siège peut être réservé ultérieurement dans la limite des places disponibles sur le vol concerné.

5.1.2. Nos Agents agréés ou nous-mêmes enregistrons votre ou vos réservation(s). Si vous le souhaitez, nous la ou les confirmerons par écrit.

5.1.3. Certains Tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent votre droit de modifier ou d'annuler vos réservations. Pour les conditions individuelles, veuillez vous référer aux conditions des tarifs correspondantes.

Date limite de paiement du billet

5.2. Si vous n'avez pas effectué le paiement de votre Billet avant le délai spécifié, comme indiqué par nous ou l'agence de voyage l'ayant émis, nous pouvons annuler votre réservation.

Données personnelles**5.3.**

5.3.1 Vous reconnaissez que des renseignements personnels vous concernant nous ont été fournis pour les besoins suivants : effectuer une réservation, acheter un Billet, obtenir des services annexes, fournir et développer des prestations, faciliter l'accomplissement des formalités administratives relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire et mettre de tels renseignements à la disposition des agences gouvernementales, en lien avec votre voyage. À ces fins, vous nous autorisez à conserver ces données, à les utiliser et à les communiquer à nos propres agences, à l'agence de voyage ayant émis le billet, aux autorités gouvernementales, aux autres Transporteurs et aux autres prestataires de services mentionnés ci-dessus.

5.3.2 Nous nous réservons le droit de revoir les transactions de paiement pour éviter la fraude ou tout autre usage frauduleux. En conséquence, nous pourrions utiliser des sources internes et externes. Si des activités frauduleuses sont soupçonnées et/ou détectées, nous nous réservons le droit de transmettre les informations (y compris les données personnelles) à d'autres filiales du groupe Lufthansa (entre autres Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG, Miles and More GmbH) qui pourraient revoir les données à leurs finalités respectives.

Conditions de réservations

5.4

5.4.1 Réservation du siège Les réservations de siège permettent aux passagers de demander une catégorie de siège en particulier (par exemple, le hublot, le couloir, un siège au milieu, un siège avec plus d'espace) parmi une sélection de sièges disponibles dans leur classe cabine sur des vols intérieurs ou internationaux opérés par Lufthansa. La réservation de siège dépend de la disponibilité des sièges requis. En fonction de la catégorie de sièges et pour certaines classes de réservation, des frais s'appliquent. Vous n'êtes pas obligé de réserver un siège.

5.4.2 Réservation gratuite Dans le cas d'une réservation gratuite de siège, vous pourrez réserver votre siège gratuitement au moment de l'enregistrement. Si vous utilisez le service d'enregistrement automatique, vous pouvez changer votre siège pour toute autre place disponible sans frais supplémentaires. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour honorer les demandes de réservations de siège. Toutefois, nous ne pouvons garantir un siège en particulier.

5.4.3 Nous nous réservons le droit d'attribuer ou de réattribuer des sièges à tout moment, même après que vous soyez monté(e) à bord de l'avion. Une telle mesure peut être nécessaire pour des raisons opérationnelles, de sûreté ou de sécurité. Si vous achetez une réservation de siège et que le vol est annulé, ou si nous réalisons des changements de siège pour des raisons opérationnelles, de sûreté ou de sécurité, nous rembourserons les frais de réservation si votre catégorie de siège n'est pas disponible. Si vous annulez, faites une nouvelle réservation, achetez un surclassement, ou avez fait des déclarations incorrectes sur votre capacité à vous asseoir aux sorties d'urgence, le montant payé ne sera pas remboursé.

Confirmation des réservations

5.5.

5.5.1. Nous n'exigeons aucune confirmation pour les vols Lufthansa. Si d'autres transporteurs demandent au passager de confirmer les réservations de retours ou de correspondances, ceux-ci pourront annuler ces réservations en cas de non-respect d'une telle exigence.

5.5.2. Vous devez vérifier les exigences des autres Transporteurs participant à votre voyage quant à une confirmation de votre réservation. Le cas échéant, vous devez confirmer votre vol au Transporteur dont Airline Designator Code figure sur votre Billet.

Annulation de réservations de correspondances et frais en cas de siège non occupé

5.6. Des frais peuvent être payés par le passager qui :

5.6.1. ne se présente pas au comptoir d'enregistrement du Transporteur à l'aéroport ni à un autre point de départ à l'heure fixée par le Transporteur (ou, si aucun horaire n'a été prévu, suffisamment en avance pour le départ du vol afin de compléter toutes les formalités gouvernementales et les procédures de départ) et donc n'occupe pas le siège ayant fait l'objet d'une réservation pour lui ;

5.6.2. n'est pas muni des documents appropriés et n'est, par conséquent, pas prêt à voyager et ne peut donc pas utiliser un espace qui lui a été réservé,

5.6.3. annule sa réservation en retard par rapport à l'heure limite d'annulation établie par le Transporteur. Les frais ne sont pas dus si, en cas d'annulation ou de retard du vol, d'omission d'escale ou d'impossibilité de fournir un siège, le passager annule sa réservation ou, pour les motifs précédemment décrits, arrive en retard pour le départ.

Article 6 : Enregistrement des passagers et embarquement

6.1. Les heures limites d'enregistrement varient en fonction des aéroports ; nous vous recommandons de les consulter et d'en tenir compte avant votre départ pour l'aéroport. Pour assurer le bon déroulement de votre voyage, nous vous conseillons d'arriver suffisamment tôt à l'aéroport et de respecter l'heure limite fixée pour l'enregistrement. Si vous vous présentez au-delà d'une certaine heure limite, votre réservation pourra être annulée. Vous êtes informé directement par la compagnie aérienne ou par l'agence de voyages émettrice du billet de l'heure limite d'enregistrement concernant le premier segment de vol. Les heures limites d'enregistrement de nos vols peuvent être consultées directement sur notre site ou via l'agence de voyage ayant émis le billet. Sauf disposition contraire, les délais limites d'enregistrement sont fixés à au moins 45 minutes avant le départ du vol.

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 de l'enregistrement.

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 déclinons toute responsabilité envers vous pour toute perte ou conséquence financière qui serait occasionnée suite au non-respect des conditions prévues au présent Article, ou dans le cas d'un vol en code partagé, suite au non-respect des règles de la compagnie qui opère le vol.

Article 7 : Droit de refuser le transport

Droit de refuser le transport

7.1. Nous sommes en droit de refuser d'assurer votre transport ou la suite de votre transport lorsque, dans le cadre légal de notre droit d'appréciation, nous avons porté à votre connaissance par écrit avant la réservation, que nous n'assurerions plus votre transport sur nos vols à partir de la date de notification écrite. Une telle décision peut être prise par exemple si vous avez enfreint les règles de conduite énoncées dans les articles 7 et 11 lors d'un précédent vol, rendant ainsi votre transport inacceptable. Nous sommes également en droit de refuser d'assurer votre transport ou la suite de votre transport, ou d'annuler votre réservation de siège si

7.1.1. une telle mesure s'avère nécessaire pour des raisons de sécurité ou d'ordre public, ou pour éviter d'enfreindre les dispositions officielles ou légales en vigueur dans l'État de départ, d'arrivée ou de transit

7.1.2. votre transport pourrait mettre en danger ou influencer sur la sécurité, la santé, le confort ou la commodité des autres Passagers ;

7.1.3. 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 ou un danger pour vous-même, les autres Passagers, l'équipage ou les biens, ;

7.1.4. vous vous êtes comporté(e) de manière inconvenante sur un vol précédent et nous avons des raisons de penser qu'une telle conduite pourrait se reproduire ;

7.1.5. vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sécurité ;

7.1.6. vous n'avez pas payé le Tarif applicable ou tous les frais, taxes ou redevances exigibles ;

7.1.7. vous ne semblez pas posséder des documents de voyage valables 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 ne disposez pas de documents valables. Il en va de même si nous sommes amenés à penser que vous pourriez détruire vos documents de voyage durant le vol ou refuser de les remettre contre un reçu à notre équipage ;

7.1.8. vous présentez un billet ayant été acquis par des voies illégales ou qui enfreignent les conditions légales de participation établies par Miles & More , ou si le billet présenté est déclaré comme étant perdu, volé ou s'il est falsifié, ou bien si vous ne pouvez prouver que votre identité correspond bien à celle du passager figurant sur le billet ;

7.1.9. vous refusez le paiement de la différence (supplément) conformément au paragraphe 3.3.3, ou si vous présentez un billet émis par quelqu'un d'autre que nous ou qu'une agence de voyage habilitée, ou si le billet que vous présentez est considérablement endommagé ;

7.1.10. vous ne respectez pas nos instructions en matière de sûreté ou de sécurité, ou

7.1.11. vous ne respectez pas les interdictions de fumer ni d'utiliser les appareils électroniques à bord de notre avion. Lufthansa ne pourra être tenu responsable si nous avons exercé notre droit de refuser le transport conformément à cet article 7.1. Lorsque Lufthansa a émis un billet au nom d'un autre Transporteur conformément aux accords entre lignes aériennes, partages de code ou chartes, Lufthansa ne pourra être tenu responsable si la compagnie qui opère le vol refuse de vous transporter.

Assistance particulière

7.2.

7.2.1. Les personnes handicapées, les personnes malades ou toute autre personne nécessitant une assistance particulière doivent nous être signalées à l'avance. Nous ne pouvons pas refuser l'embarquement aux Passagers handicapés du fait de leur handicap ou de leurs besoins particuliers nous en ayant avertis au préalable au moment de l'achat de leur Billet, dès lors que nous les avons acceptés.

Enfants

7.2.2. Les enfants de moins de 5 ans ne peuvent voyager que s'ils sont accompagnés d'une personne adulte âgée d'au moins 18 ans. Les mineurs non accompagnés âgés entre 5 et 12 ans ne peuvent voyager qu'avec l'accord préalable du transporteur et après paiement des frais indiqués. Les règlements régissant le transport des mineurs non accompagnés peuvent être obtenus auprès des agences commerciales du Transporteur.

7.2.3. Les jeunes enfants peuvent également voyager dans un siège pour enfant, fixé sur le siège de l'avion ; pour les enfants de moins de 2 ans, il est nécessaire dans ce cas de réserver un siège supplémentaire. Le siège enfant doit être fixé au siège de l'avion, au moyen des ceintures de sécurité, pendant toute la durée du vol. Le siège enfant doit être adapté pour une utilisation à bord d'avions. Dans le cas contraire, nous sommes en droit de refuser le transport d'un siège enfant en cabine. Nous n'assumons aucune responsabilité suite aux conséquences d'une mauvaise fixation d'un siège enfant en cabine, d'un mauvais fonctionnement ou du non-respect des consignes d'utilisation. Pour obtenir davantage d'informations sur le transport des jeunes enfants, et en particulier sur l'utilisation de sièges enfants adaptés aux sièges de cabine, nous vous invitons à consulter la page correspondante à la rubrique « Services et informations » de notre site lh.com.

Recours en cas de refus de transporter

7.3. L'unique recours de toute personne s'étant vue refusée d'être transportée ou dont la réservation a été annulée pour l'un des motifs mentionnés dans le paragraphe précédent sera le remboursement de la valeur du Billet, conformément à l'Article 10.3.

Article 8: Bagages

Volume de la franchise bagage et supplément bagages

8.1. Le volume de la franchise bagage correspond au transport d'une quantité de Bagages par passager limité en nombre et/ou en poids et/ou dimensions, déterminé sur la base du Tarif et apparaissant sur le Billet, ou disponible en nous le demandant ou à l'agence de voyage ayant émis le Billet. Vous devez payer un supplément pour le transport des Bagages excédant la franchise. Pour les vols avec le code de désignation Lufthansa opéré par un autre transporteur, (Code Share), le volume de la franchise bagage est indiqué sur le billet ; les tarifs des excédents de bagages sont soumis aux conditions générales de la compagnie qui opère le vol. Nous ou l'agence de voyage ayant émis le billet pouvons vous fournir ces Tarifs sur simple demande. Le poids de chaque bagage doit être inférieur ou égal à 32 kilogrammes.

Bagages venant d'étrangers

8.2. Vous devez refuser de transporter, dans les bagages enregistrés ou non enregistrés, tout paquet ou objet reçu d'étrangers.

Objets non admis comme bagages

8.3.

8.3.1. Vous ne pouvez pas inclure dans vos Bagages :

8.3.1.1. des objets susceptibles de constituer un danger pour l'avion, les personnes ou les biens à bord, comme ceux spécifiés dans les Instructions Techniques pour la Sécurité du Transport Aérien des Marchandises Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et les Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA), disponibles auprès de nous ou de l'agence de voyage ayant émis le billet, notamment : des explosifs, des matériaux aimantés, radioactifs, oxydants, corrosifs, à gaz comprimé ou explosifs, des matériaux inflammables et toxiques, des substances irritantes ou dangereuses.

8.3.1.2. des objets dont le transport est interdit par les lois ou règlements en vigueur dans les États de départ ou de destination ;

8.3.1.3. des objets dont nous estimons qu'ils ne sont pas adaptés au transport, parce qu'ils sont dangereux, peu sûrs ou en raison de leur poids, leur dimension, leur forme ou leur nature, ou encore parce qu'ils sont fragiles ou périssables eu égard, entre autres, au type d'avion utilisé. Nous ou l'agence de voyage ayant émis le billet vous indiquons sur simple demande quels objets ne sont pas autorisés à être transportés.

8.3.2. Si vous possédez, ou si vos bagages comprennent a) des armes de toute sorte, notamment les armes de poing et les bombes anti-agressions, b) des munitions et des explosifs, c) des objets qui, de par leur confection ou leur apparence extérieure, ressemblent à des armes, des munitions ou des explosifs, vous devez nous les présenter en vue de leur contrôle avant le début du transport. Nous n'acceptons de tels objets que s'ils sont transportés en tant que chargement ou bagages enregistrés conformément aux réglementations régissant le transport de biens dangereux. La phrase 2 ne

s'applique pas aux officiers de police qui, dans l'exercice de leurs fonctions, doivent porter des armes. Lors du vol, ils devront remettre leurs armes au commandant.

8.3.3. Les armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport ne peuvent être transportées en tant que Bagages. 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 (avec le cran de sûreté engagé) et convenablement emballées. Le transport de munitions est soumis aux réglementations de l'OACI et de l'IATA mentionnées au paragraphe 8.3.1.1. Nonobstant toute disposition ou accord contraire, Lufthansa n'est pas tenu d'accepter des armes à feu ou des munitions de guerre à bord des vols opérés par Lufthansa.

8.3.4. Au cas où vous transporteriez néanmoins dans vos Bagages des objets mentionnés aux paragraphes 8.3.1 et 8.3.2, nous déclinons toute responsabilité pour toute perte ou tout dommage causé par ou aux objets mentionnés ci-dessus.

Droit de refuser le transport

8.4.

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, et pouvons refuser de les transporter si nous les découvrons.

8.4.2. Nous pouvons refuser le transport comme Bagages de tout objet dont nous estimons raisonnablement qu'il n'est pas adapté en raison de sa taille, sa forme, son poids, son contenu, son caractère, ou pour des raisons de sécurité ou de service, ou de confort des autres Passagers. Nous vous indiquons sur simple demande quels objets ne sont pas autorisés à être transportés.

8.4.3. Nous pouvons refuser de transporter comme Bagages tout objet dont nous estimons qu'il n'est pas correctement et solidement emballé dans des conteneurs adaptés.

Droit d'inspection

8.5. Si le passager refuse de se conformer à la demande d'inspection de sa personne ou de ses bagages pour vérifier s'il détient des objets interdits ou non présentés au titre du paragraphe 8.3, nous pouvons refuser de le transporter lui-même ou ses bagages. Dans un tel cas, nous ne saurions en être tenus responsables vis-à-vis du passager, sauf pour son remboursement conformément à l'Article 10.3. des présentes Conditions générales de transport.

Bagages enregistrés

8.6.

8.6.1. Au moment où vous nous remettez vos Bagages aux fins de leur enregistrement, nous en prenons la garde. Nous inscrivons une note appropriée sur le billet qui fera acte de bulletin de bagage. Nous pouvons émettre, en plus du bulletin de bagage, des étiquettes de bagages (identification) uniquement à des fins d'identification.

8.6.2. Chaque Bagage enregistré doit être muni de votre nom ou de toute autre identification personnelle.

8.6.3. Dans la mesure du possible, nous transportons vos bagages enregistrés dans l'avion dans lequel vous voyagez, à moins que, pour des raisons opérationnelles, de sécurité ou de sûreté, nous décidions qu'ils soient acheminés sur un autre vol (si possible, le suivant). Dans ce cas, nous vous livrons les Bagages à destination, sauf si les lois applicables stipulent que vous devez être présent(e) lors du contrôle douanier. L'article 14 (Responsabilité en cas de dommages) ne s'en trouve pas affecté.

Bagages non enregistrés

8.7.

8.7.1. Nous pouvons imposer des dimensions maximales pour les Bagages que vous emportez à bord. Si nous n'y avons pas procédé, les Bagages que vous emportez à bord 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, s'ils sont d'un poids excessif ou s'ils peuvent se révéler dangereux d'une quelconque manière, ils doivent être transportés comme Bagages enregistrés.

8.7.2. Les objets qui ne peuvent pas être transportés dans les soutes (comme, par exemple, des instruments de musique fragiles) et qui ne sont pas conformes aux dispositions du paragraphe 8.7.1, ne peuvent être acceptés à bord que si vous nous en avez averti au préalable et que nous vous en avons accordé l'autorisation. Vous pourrez devoir payer des frais supplémentaires pour ce service.

Restitution des bagages enregistrés

8.8.

8.8.1. Vous êtes obligé(e) de retirer vos Bagages enregistrés dès qu'ils sont mis à votre disposition à votre lieu de destination ou d'Escale intermédiaire.

8.8.2. Nous remettons les Bagages enregistrés au porteur du bulletin de bagage après règlement de toutes les sommes nous étant dues au titre du Contrat de transport.

8.8.3. Si une personne réclamant des bagages n'est pas en mesure de produire le Bulletin de bagages et de l'identifier au moyen de l'Étiquette de bagages (identification), le cas échéant, nous ne le remettons à cette personne qu'à condition qu'elle établisse les droits qu'elle détient sur ceux-ci d'une façon nous apparaissant comme satisfaisante.

Animaux de compagnie et chiens d'assistance

8.9.

8.9.1.

Le transport des chiens, chats et autres animaux domestiques est soumis à notre accord et en fonction des conditions suivantes : Les animaux doivent être convenablement installés dans une caisse et accompagnés des certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou tout autre document exigé par les pays de destination ou de transit. Nous nous réservons le droit de définir la manière du transport et le nombre maximum d'animaux pouvant être embarqués sur un vol.

8.9.2. Le poids des animaux, de la caisse et de la nourriture ne doivent pas être inclus dans le volume de la franchise bagage du passager. Le transport constituera un excédent de bagages pour lequel vous devrez payer le supplément en vigueur.

8.9.3. Les chiens d'assistance reconnus chargés d'un accompagnement sont transportés gratuitement dans la cabine dans la mesure du possible, veuillez prendre en compte l'Article 8.9.5

8.9.4. Vous pouvez être accompagné gratuitement d'un chien chargé d'un accompagnement émotionnel ou psychiatrique dans nos vols provenant et à destination des États-Unis, si les conditions suivantes sont remplies :

Les passagers qui voyagent avec des chiens de ce type doivent présenter à Lufthansa un certificat valide (c'est-à-dire datant de moins d'un an avant le premier vol prévu) portant l'en-tête d'un spécialiste agréé des troubles psychosociaux (par ex. psychiatre, psychologue, personnel d'assistance sociale agréé en clinique ou médecin généraliste chargé du traitement des troubles mentaux et émotionnels du passager), attestant : 1) que le passager souffre de troubles mentaux ou émotionnels reconnus dans le « Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders-Fourth Edition (DSMIV) » ; 2) que le passager nécessite la présence du chien d'assistance pendant le voyage en avion et/ou dans le cadre de ses activités à destination ; 3) que la personne délivrant le certificat est un spécialiste agréé des troubles psychosociaux et qu'elle assure le suivi médical du passager ; et 4) de la date et du type d'agrément du spécialiste concerné, sur indication de l'État ou de toute autre juridiction où il a été délivré. LH se réserve le droit de vérifier l'exactitude des documents présentés.

Veuillez prendre note de l'Article 8.9.5

Si vous voyagez avec un chien de cette catégorie, veuillez nous contacter au moins 48 heures avant le départ de votre vol et vous présenter à l'enregistrement au moins 1 heure avant la fermeture de l'enregistrement.

8.9.5. Veuillez noter que, dans l'objectif d'opérer un vol en toute sûreté et sans interruption, votre animal doit être entraîné pour se comporter adéquatement dans un lieu public. Afin de voyager avec vous en cabine, l'animal doit être obéissant et se comporter correctement. Si votre animal se comporte mal, il pourrait vous être demandé de le museler pendant le transport, ou il pourrait être transporté en soute (si un chenil est disponible) ou le transport pourrait être refusé.

Les animaux voyageant avec vous en cabine (et leur cage de transport, le cas échéant) doivent pouvoir être placés devant votre siège et doivent être sécurisés de façon adéquate pendant la durée du transport. 8.9.6. Vous assumez l'entière responsabilité pour la sécurité, la santé et le comportement de votre animal, et le respect de toutes les exigences, réglementations ou restrictions gouvernementales, dont les permis d'entrée/de sortie et les certificats de santé requis des pays, États ou territoires respectifs.

Vous devrez assumer toutes les dépenses découlant du non-respect de cette disposition, ainsi que pour tout dommage causé par votre animal, et vous devrez nous indemniser pour tout frais, à moins que ceux-ci ne soient causés par une négligence grave ou une faute intentionnelle de LH.

Article 9 : Horaires, retards, annulation de vols

Horaires

9.1.

Avant d'accepter votre réservation, nous vous indiquerons les horaires prévus effectifs qui seront mentionnés sur votre Billet. Si vous nous laissez vos coordonnées, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour vous aviser de changements éventuels de ces horaires. Si, après l'achat de votre Billet, nous procédons à un changement d'horaire important qui ne vous convient pas, vous pourrez prétendre au remboursement de votre Billet, comme prévu dans l'Article 10.2.

Annulation, réacheminement, retards, etc.

9.2.

Nous ferons notre possible pour effectuer votre transport sans délai. C'est pourquoi, et afin d'éviter l'annulation du vol, nous pouvons être amenés à vous faire effectuer le voyage en notre nom sur les services d'un autre Transporteur et/ou dans un autre appareil.

Messages

9.3 En cas de retard, d'annulation ou de déroutement, Lufthansa fournira aux clients, et en temps voulu, les toutes dernières informations disponibles dans l'aéroport ou à bord de l'avion. Les informations sur le vol pourront être obtenues en consultant le site Web de Lufthansa (www.lufthansa.com/us).

Article 10 : Remboursements

Généralités

10.1. Conformément à la réglementation tarifaire, nous vous rembourserons tout ou partie de votre Billet, selon les conditions suivantes :

Personne remboursée

10.1.1. Sauf dispositions contraires dans le présent Article, nous serons habilités à rembourser soit la personne dont le nom figure sur le Billet, soit celle ayant réglé le Billet, sur présentation de la preuve suffisante de ce règlement.

10.1.2. Si un Billet a été réglé par une personne autre que celle dont le nom figure sur le Billet et si celui-ci fait mention d'une restriction au remboursement, nous rembourserons uniquement la personne qui aura réglé le Billet, ou toute autre personne que celle-ci désignera.

10.1.3. Sauf en cas de perte du Billet, le remboursement ne s'effectuera qu'après réception du Billet et de tous les Coupons de vol inutilisés.

10.1.4. Un remboursement effectué à quiconque nous remettant le Coupon passager et tous les Coupons de vol inutilisés et se présentant comme la personne ayant droit au remboursement, conformément aux sous-paragraphes 10.1.1 ou 10.1.2, sera considéré comme valable.

Remboursements involontaires

10.2.

10.2.1. Si nous annulons un vol, que nous l'exécutons dans des délais excessifs par rapport à l'horaire programmé, que le vol ne s'arrête pas à votre Escale ou à votre destination ou vous fait manquer une correspondance que vous aviez réservée, le montant du remboursement sera :

10.2.1.1. équivalant au Tarif payé, si aucune partie du Billet n'a été utilisée.

10.2.1.2. au moins égal à la différence entre le Tarif payé et le Tarif correspondant au transport effectué entre les destinations pour lequel le Billet a été utilisé si une partie du Billet a été utilisée.

Remboursements volontaires

10.3.

10.3.1. Si vous demandez un remboursement pour des raisons autres que celles mentionnées à l'article 10.2.1, le montant du remboursement sera égal, dans la mesure où les conditions tarifaires le prévoient :

10.3.1.1. au Tarif payé, déduction faite des frais de dossier ou d'annulation raisonnables, si aucune partie du Billet n'a été utilisée.

10.3.1.2. à la différence entre le Tarif payé et le Tarif applicable au parcours réalisé pour lequel le Billet a été utilisé, déduction faite des frais de dossier ou d'annulation raisonnables, si une partie du Billet a été utilisée.

Remboursement de billets perdus

10.4.1. En cas de perte de tout ou partie d'un Billet, vous pourrez, après nous avoir fourni une preuve suffisante de la perte et vous être acquitté des frais correspondants, être remboursé(e) à condition que :

10.4.1.1. le Billet perdu ou une partie de celui-ci n'a pas été utilisé précédemment ou volé, remboursé ou remplacé sans refacturation du Billet (sauf si l'utilisation, le remboursement ou le remplacement par ou à un tiers relève de notre responsabilité) ; et que

10.4.1.2. la personne remboursée s'engage, dans les formes que nous lui indiquerons, à nous reverser le montant remboursé en cas de fraude et/ou dans la mesure où le Billet ou la partie du Billet perdu serait utilisé par une tierce personne (sauf si toute fraude ou utilisation par un tiers relève de notre responsabilité). Dans ce cas, des frais raisonnables vous seront débités.

10.4.2. Si nous ou notre Agent agréé perdons tout ou partie du Billet, cette perte sera de notre responsabilité.

Refus des remboursements

10.5

10.5.1. Nous pouvons refuser tout remboursement si sa demande a été faite six mois après l'expiration de la validité du Billet.

10.5.2. Nous pouvons refuser tout remboursement d'un Billet qui aura été présenté, à nous-mêmes ou aux autorités d'un pays, comme preuve d'intention de départ de ce pays, à moins que vous nous fournissiez une preuve, satisfaisante à nos yeux, que vous avez la permission de séjourner dans le pays ou que vous en repartirez par l'intermédiaire d'un autre moyen de transport.

Devise

10.6. Tous les remboursements seront régis par les lois, règles, réglementations et ordonnances du pays dans lequel le Billet a été acheté et du pays dans lequel le remboursement est effectué. Conformément aux conditions précédentes, le remboursement sera donc réalisé dans la devise dans laquelle le Billet aura été réglé.

Personnes habilitées à rembourser

10.7. Les remboursements volontaires ne seront effectués que par le Transporteur qui aura initialement émis le Billet ou par son Agent agréé, s'il y est autorisé.

Remboursement sur les comptes Carte de crédit

10.8. Le remboursement des Billets réglés par carte de crédit ne peut être effectué que sur les comptes avec carte de crédit initialement utilisés pour l'achat du Billet. Le montant que nous rembourserons sera conforme aux réglementations mentionnées dans le présent Article, uniquement en fonction du montant et de la devise indiqués sur le Billet. Ce montant à créditer sur le compte avec carte de crédit du propriétaire de la carte peut varier selon le montant initialement débité par la société émettrice de la carte pour l'achat du Billet en raison des différences de conversion. De telles variations n'autorisent en aucun cas le bénéficiaire du remboursement à émettre une réclamation à notre encontre.

Article 11 : Comportement à bord

Généralités

11.1. Si nous estimons, de manière raisonnable, que par votre comportement à bord, vous mettez en danger l'appareil, une personne ou des biens, que vous empêchez l'équipage de remplir ses fonctions, que vous ne vous soumettez pas aux recommandations et instructions de l'équipage, notamment, sans toutefois s'y limiter, celles concernant l'usage de tabac, d'alcool ou de drogue, ou encore que vous vous conduisez d'une manière entraînant ou pouvant entraîner, pour les autres Passagers ou pour l'équipage, une gêne à leur confort ou à leur commodité, des dommages ou une blessure, nous pourrions prendre toutes les mesures envers vous, y compris de contrainte, que nous jugerons nécessaires pour empêcher la poursuite d'un tel comportement. Vous pourrez être débarqué(e), vous voir refuser l'accès à bord pour des voyages ultérieurs à n'importe quel point du réseau et être poursuivi(e) pour tout acte répréhensible que vous auriez commis à bord de l'avion.

Appareils électroniques

11.2. L'utilisation de téléphones portables, de dispositifs de transmission et de jouets télécommandés n'est pas légalement permise. L'usage de téléphones portables est légalement permis à bord uniquement si l'avion est équipé d'une technologie de télécommunication mobile. Veuillez être attentif aux annonces réalisées par l'équipage et aux informations écrites fournies à bord, comme le Guide FlyNet. Il n'est ni possible ni permis de passer des appels puisque la technologie est désactivée. Les caméras, ordinateurs portables, lecteurs MP3, lecteurs CD et jouets informatiques sont autorisés lorsque le voyant de la ceinture de sécurité est éteint.

Vols non-fumeurs

11.3. Tous les vols de la compagnie Lufthansa sont des vols non-fumeurs. Il est formellement interdit de fumer dans tout l'appareil. Cette disposition s'applique également pour les cigarettes électroniques.

Propre alcool

11.4. La consommation d'alcool acheté avant votre vol n'est pas permise à bord de l'avion.

Obligation d'attacher sa ceinture

11.5. De façon générale, vous devez rester assis pendant toute la durée du vol et vous devez attacher votre ceinture pendant la durée du vol.

Article 12 : Dispositions pour les prestations de service supplémentaires

12.1. Si nous acceptons de prendre des dispositions en votre faveur pour qu'un tiers vous fournisse certains services comme l'émission d'un Billet ou d'un bon d'échange concernant le transport ou d'autres services, nous ne serons que votre mandataire. Les Conditions de transport ou de vente des tiers seront alors applicables.

12.2. Si nous fournissons des prestations de transport terrestre, ces conditions s'appliqueront à ces transports. Ces conditions sont disponibles sur demande.

Article 13 : Formalités administratives**Généralités**

13.1.

13.1.1. Vous êtes responsable de l'obtention de tous les documents nécessaires à votre voyage, y compris les visas et tout permis particulier qui seraient exigibles par la législation, les réglementations, les obligations et les exigences en matière de voyage en vigueur dans les États de départ, de destination ou de transit. En outre, il appartient au passager de s'assurer que ses titres de transport et ses visas demeurent valides pour la durée complète du voyage, en prenant en compte la possibilité de perturbations de vols. Lufthansa n'est pas responsable de l'incapacité du passager à prendre les précautions raisonnables pour garantir que ses titres de transport et visas soient valides.

13.1.2. Nous ne serons nullement tenus responsables des conséquences, même distantes, de l'incapacité de tout passager à obtenir des titres de transports ou visas valides ou à respecter certaines lois, réglementations, ordres, demandes, obligations, règles ou instructions.

Documents de voyage

13.2. Avant le voyage, vous devrez présenter tous les documents d'entrée, de sortie et de transit, les documents sanitaires et autres exigés par la législation, les réglementations, les ordonnances, les obligations ou autres exigences des pays concernés et nous permettre d'en prendre copie. Nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès à bord si vous ne vous conformez pas à ces obligations ou si vos documents de voyage semblent ne pas être en règle.

Refus d'entrée

13.3. Si votre admission sur un territoire vous est refusée, vous devrez payer le coût de votre transport depuis ce territoire. Nous pourrions utiliser à cet effet toutes les sommes nous ayant été versées pour le transport non effectué ou toutes autres sommes que vous nous auriez versées. Nous ne vous rembourserons pas le prix que vous aurez payé pour arriver sur le territoire où vous n'avez pas été admis(e).

Responsabilité du passager pour amendes, etc.

13.4. Si nous devons être tenus au paiement d'amendes ou d'autres frais en raison d'un manquement ou de prendre en charge des dépenses en raison de votre incapacité à respecter les lois et réglementations en vigueur de l'État concerné en matière d'entrée ou de traversée du territoire, ou en raison de l'absence des documents nécessaires, vous seriez dans l'obligation, si nous vous le demandions, de nous rembourser les montants payés ou les autres sommes engagées, et de

nous verser des frais de traitement. Si le passager ne nous rembourse pas, nous pourrions requérir le remboursement à la personne ayant payé le billet. Pour couvrir ces dépenses, nous serions en droit de réquisitionner les billets d'avion non encore utilisés ainsi que toute liquidité vous appartenant. Le montant des amendes et des contraventions varie d'un pays à l'autre et peut largement dépasser le prix du billet. Dans votre propre intérêt, nous vous recommandons donc de veiller au respect des dispositions d'entrée sur un territoire étranger.

Contrôles douaniers

13.5. Vous devrez, si nécessaire, assister à l'inspection de vos Bagages par la douane ou par toute autre autorité gouvernementale. Nous n'assumerons aucune responsabilité pour tout Dommage ou perte que vous subiriez lors d'un tel contrôle ou par suite de votre non-respect de la présente obligation.

Contrôle de sûreté

13.6. Vous devrez vous soumettre à tous les contrôles de sûreté exigés par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires, par un Transporteur ou par nous-mêmes.

Transmission des données du Passager

13.7. Nous sommes habilités à transmettre vos données personnelles et celles concernant votre réservation en rapport avec votre vol aux autorités locales et étrangères (y compris celles des États-Unis et du Canada) sur leurs demandes, conformément aux réglementations juridiques afin de respecter le Contrat de transport.

Article 14 : Responsabilité en cas de dommages

Généralités

14.1.1. La responsabilité de Deutsche Lufthansa AG et de chaque Transporteur sera déterminée par ses propres Conditions générales de transport.

14.1.2. Sauf dispositions contraires dans les présentes, le transport international, tel que défini dans la Convention, est soumis aux règles de responsabilité de celle-ci.

14.1.3. Toute responsabilité nous incombant pour des Dommages sera réduite par toute négligence de votre part ayant provoqué ou contribué à la survenance des Dommages conformément à la législation applicable.

14.1.4. Nous ne pourrions être tenus responsables que des Dommages survenant sur nos vols. Si nous émettons un Billet ou que nous enregistrons les Bagages sur les lignes d'un autre Transporteur, nous n'agissons qu'à titre de mandataire de ce dernier. Toutefois, concernant les Bagages enregistrés, vous avez droit à un recours contre le premier ou le dernier Transporteur intervenant dans votre voyage.

14.1.5. Si le Transporteur aérien effectuant le vol diffère de celui avec lequel un Contrat a été conclu, vous pouvez adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou à l'autre. Si le nom ou le code (Code Share) d'un Transporteur aérien figure sur le Billet, ce Transporteur est celui avec lequel un Contrat a été conclu.

14.1.6. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les Dommages résultant de la conformité avec toute législation, réglementation, ordonnance ou exigence ou de votre conformité avec celles-ci.

14.1.7. Notre responsabilité ne pourra en aucun cas excéder le montant des Dommages prouvés. Nous ne serons responsables que des Dommages consécutifs ou indirects occasionnés par une faute grave ou un mauvais comportement délibéré de notre part. Les dispositions de la Convention resteront applicables sans aucune modification.

14.1.8. Toute exclusion ou limitation de notre responsabilité s'appliquera et bénéficiera à nos Agents, nos employés et représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par nous-mêmes ainsi que par les agents, employés et représentants de ce propriétaire. Le montant global recouvrable auprès des personnes précédemment mentionnées ne pourra excéder le montant de notre responsabilité.

14.1.9. Sauf dispositions expresses, aucune des dispositions des présentes Conditions ne saurait lever toute limitation ou exclusion de notre responsabilité au titre de la Convention ou de la législation en vigueur.

Indemnisation en cas de décès ou de blessure**14.2**

14.2.1. Lorsque la responsabilité est engagée en cas de décès ou d'atteinte à l'intégrité physique des passagers, aucun seuil maximal n'est défini pour le montant du dédommagement. Dans le cas de dommages ne dépassant pas un montant de 1.131,00 SZR (environ 1.212,43 EUR), la compagnie aérienne ne peut faire valoir aucune objection liée à la culpabilité à l'encontre des demandes de dédommagement dont elle fait l'objet. La compagnie peut refuser de verser des dédommagements supérieurs à ce montant, à condition de prouver qu'elle n'a pas agi par négligence et qu'elle n'est pas coupable.

14.2.2. Dans le cas où un passager décède ou est blessé, le transporteur aérien est tenu d'effectuer une avance de paiement, dans les 15 jours suivant l'identification de la personne ayant droit à des dommages-intérêts, afin de couvrir les besoins financiers immédiats. En cas de décès, cette avance de paiement ne peut être inférieure à 16 000 DTS (environ 17 600 EUR).

Destruction, perte ou détérioration des Bagages**14.3**

14.3.1. En cas de destruction, de perte ou d'endommagement de bagages, notre responsabilité est engagée dans la limite de 1 131 SZR (environ 1 213 EUR). L'enregistrement de bagages implique une responsabilité indépendante de la culpabilité, à condition que les bagages n'aient pas déjà été endommagés auparavant. Dans le cas de bagages non enregistrés, notre responsabilité n'est engagée qu'en cas de culpabilité.

Limite de responsabilité plus élevée pour les Bagages.

14.3.2. Un Passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l'enregistrement et en s'acquittant d'une redevance supplémentaire.

Plaintes concernant les Bagages

14.3.3. En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des Bagages, le Passager concerné doit se plaindre par écrit auprès du Transporteur aérien dès que possible. En cas de Dommages occasionnés sur des Bagages enregistrés et en cas de retard dans leur acheminement, le Passager doit se plaindre par écrit dans un délai de sept jours et de 21 jours respectivement à compter de la date à laquelle ils ont été mis à sa disposition.

14.3.4. Nous ne sommes pas responsables des Dommages occasionnés aux Bagages d'un Passager par leur contenu sauf si ces Dommages sont dus à un comportement négligent ou fautif de notre part. Tout Passager dont les biens ont causé des Dommages aux Bagages ou à nos biens devra nous indemniser pour toutes les pertes et les dépenses consécutives encourues.

Retards des Bagages et du Passager**14.4.**

14.4.1. Nous sommes responsables des dommages occasionnés par des retards dans le transport de passagers, à moins que nous ayons pris toutes les mesures raisonnablement exigibles pour éviter ces dommages ou à moins que la prise de telles mesures ait été impossible. La responsabilité en cas de dommages liés à un retard du transport des passagers se limite à 4 694 SZR (environ 5 032 EUR). 14.4.2. Nous sommes responsables des dommages occasionnés par des retards dans l'acheminement de bagages enregistrés, à moins que nous ayons pris toutes les mesures raisonnablement exigibles pour éviter ces dommages et à moins que la prise de telles mesures ait été impossible. La responsabilité en cas de dommages liés à un retard d'acheminement des bagages se limite à 1 131 SZR (environ, 1 213 EUR).

14.4.3. Si le demandeur a contribué à l'apparition des dommages, le montant des demandes de dommages et intérêts diminuera en fonction de la somme correspondant à la contribution du demandeur. Le demandeur est obligé en particulier de ne pas porter les dommages à leur maximum en procédant à des achats de remplacement inadéquats.

Non embarquement en raison de surréservation**14.5.**

14.5.1. Le Transporteur accordera la priorité aux enfants non accompagnés, aux personnes malades et handicapées. Dans tous les autres cas, les Passagers se verront attribuer un siège dans l'appareil en fonction de l'ordre de l'enregistrement, en tenant compte également des intérêts de chacun.

14.5.2. Si nous pouvons prévoir de façon raisonnable un refus d'embarquement sur un vol, nous demanderons tout d'abord aux Passagers volontaires d'accepter de renoncer à leur réservation en échange d'une indemnisation.

Annulation

14.6. En cas d'annulation, nous ferons notre possible pour vous réserver un vol alternatif, qui pourra être opéré par un transporteur différent.

Article 15 : Délais de réclamation et d'action en responsabilité**Notification des réclamations**

15.1. Votre acceptation sans protestation des Bagages signifie qu'ils auront été livrés en bon état conformément au Contrat de transport.

Tout recours pour Dommages aux Bagages n'est recevable que si la personne en droit de recevoir les Bagages notifie une réclamation au Transporteur immédiatement après la découverte de tels Dommages ; et, pour un transport aérien international, dans les sept jours suivant la date de réception ; et, pour tout dommage découlant d'un retard, uniquement si la réclamation est faite dans les 21 jours au plus tard à partir de la date où les bagages ont été mis à sa disposition. Toute réclamation doit être réalisée par écrit et envoyée dans les délais précédemment mentionnés.

Action en responsabilité

15.2. Toute action en responsabilité doit être intentée, sous peine de prescription, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination du jour auquel l'arrivée de l'avion était programmée ou de la date de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai sera déterminé par la loi de la juridiction saisie.

Article 16 : Autres conditions

Le transport est également lié à d'autres réglementations et conditions applicables ou que nous avons adoptées. Ces réglementations et conditions sont importantes et sont sujettes à des modifications ponctuelles. Elles concernent entre autres : le transport de mineurs non accompagnés, de femmes enceintes et de Passagers malades, les restrictions concernant l'utilisation d'appareils et d'objets électroniques et la consommation de boissons alcoolisées à bord.

Les réglementations et conditions correspondantes sont disponibles sur simple demande.

Article 17 : Organe de conciliation

Nous prenons part à des conciliations devant un organe de conciliation. L'organe de conciliation compétent est *söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.*, Fasanenstraße 81, 10623 Berlin,

<https://soep-online.de>

https://soep-online.de/beschwerdeformular_flug.html

La Commission européenne propose également une plateforme de règlement des litiges en ligne (RLL) à laquelle il est possible d'avoir recours pour résoudre les plaintes. La plateforme se trouve

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Article 18 : Intitulés abrégés

Les intitulés abrégés de chaque Article des présentes Conditions sont uniquement indiqués à titre informatif et ne sauraient servir à l'interprétation du texte.