

## Conditions générales de transport pour les passagers et les bagages (CGT du billet de vol)

Francfort, juin 2022

Éditeur :  
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Article 1 : Définition des termes .....	2
Article 2 : Champ d'application .....	3
Article 3 : Billets .....	3
Article 4 : Tarifs, taxes, frais et redevances .....	5
Article 5 : Réservations .....	5
Article 6 : Enregistrement des passagers et embarquement .....	6
Article 7 : Limites et refus de transport .....	7
Article 8: Bagages .....	8
Article 9 : Horaires de vol, retards et annulations de vols .....	11
Article 10 : Remboursements .....	12
Article 11 : Comportement à bord .....	12
Article 12 : Services additionnels .....	13
Article 13 : Formalités administratives .....	13
Article 14 : Responsabilité en cas de dommages .....	14
Article 15 : Intitulés .....	17
Article 16 : Autres conditions .....	17
Article 17 : Bureau de conciliation des consommateurs .....	17



## Article 1 : Définition des termes

Sauf indication contraire du libellé ou du contexte, les expressions suivantes ont le sens défini ci-après :

### **Nous**

désigne la Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft.

### **Vous**

désigne toutes les personnes qui sont des passagers (cf. également la définition du terme « passager »).

### **Réservation**

comprend toutes les informations sur le transport prévu.

### **Coupon**

est la partie du billet d'avion qui donne droit au passager à un transport sur une étape individuelle.

### **Passager**

fait référence à toute personne en possession d'un billet qui est transportée, ou devant être transportée dans un avion avec notre accord.

### **Billet d'avion**

est la confirmation numérotée d'un vol payé enregistrée électroniquement, documentée par un reçu de billet (reçu passager). « Billet d'avion » et « billet » sont utilisés comme synonymes dans ce qui suit.

### **Interruption de vol**

est une pause dans un trajet demandé par le passager à un lieu se trouvant entre le lieu de départ et celui de la destination, et qui a été approuvée par nous à l'avance.

### **Reçu de bagage**

est la partie du billet qui concerne le transport de vos bagages enregistrés.

### **Transport aérien**

est le transporteur qui transporte le passager et/ou les bagages du passager comme indiqué sur le billet et dont le Code de désignation apparaît sur le billet.

### **Délai d'enregistrement**

est l'heure spécifiée par nous ou le transporteur approprié avant laquelle vous devez réaliser vos formalités d'enregistrement et être en possession d'une carte d'embarquement.

### **Domages**

incluent le décès, les blessures corporelles, les pertes dues à des retards, les pertes ou autres dommages de toute sorte découlant de ou en lien avec le transport sur des vols ou tout autre service fourni par le transporteur.



## **DTS**

désigne les Droits de Tirage Spécial, tels que définis par le Fonds Monétaire International.

## **Jours**

désigne les jours civils, incluant les dimanches et les jours fériés ; dans le cas d'une notification, le jour d'envoi d'un tel avis n'est pas compté ; 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.

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

### **Généralités**

2.1. Les présentes conditions de transport s'appliquent aux vols portant le code de la compagnie aérienne « LH » sur le billet d'avion.

### **Code partagé**

2.2. Nous avons des accords avec d'autres compagnies aériennes, appelés « Code partagé ». Cela signifie qu'une autre compagnie aérienne peut opérer un vol même lorsque Lufthansa (LH) est indiqué comme transporteur dans la case transporteur sur le billet. En cas de vol en code partagé, Lufthansa vous informera du transporteur opérant le vol lorsque vous effectuez votre réservation.

Pour les services en code partagé sur des vols opérés par d'autres transporteurs, les présentes conditions de transport s'appliquent.

Si le vol est effectué par un autre transporteur, vous devez vous familiariser avec les caractéristiques particulières, par exemple les heures d'enregistrement, les dispositions relatives à la reconfirmation des réservations, les exigences et les politiques concernant le transport de mineurs non accompagnés, le transport d'animaux, le refus de transport, les dispositifs d'oxygène, les irrégularités opérationnelles, l'indemnisation en cas de refus d'embarquement et le volume de la franchise bagage, etc. du transporteur qui effectue le vol.

Les informations sur les partenaires de code partagé de Lufthansa sont disponibles sur notre page Internet [lufthansa.com](http://lufthansa.com).

## **Article 3 : Billets**

### **Généralités**

#### **3.1.**

3.1.1. Nous fournissons le transport uniquement au passager dont le nom figure sur le billet d'avion lorsqu'il existe une réservation confirmée. Nous nous réservons le droit de refuser le transport dans le cas où le passager n'est pas en mesure de vérifier son identité.

3.1.2. Les billets ne sont pas transférables.

3.1.3. Les conditions de remboursement des billets d'avion sont régies par les dispositions tarifaires respectives en vigueur au moment de l'émission du billet d'avion. Veuillez choisir le tarif qui convient le mieux à vos exigences. Il peut être conseillé de contracter une assurance d'annulation de voyage.



## **Durée de la validité**

### **3.2.**

3.2.1. Sauf mention contraire sur le billet, dans les présentes Conditions ou dans les tarifs applicables (qui peuvent limiter la période de validité d'un billet selon les informations que celui-ci contient), un billet est valide pendant :

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

3.2.1.2. un an à compter de la date du premier voyage, sous réserve qu'il se produise dans un délai d'un an à partir de la date d'émission du billet.

## **Modifications à la demande du passager**

### **3.3.**

(3.3.1. et 3.3.2. ont été supprimés)

3.3.3. Si vous avez sélectionné un tarif qui implique d'effectuer les vols dans un ordre séquentiel de réservation fixe, veuillez noter que si le transport correspondant à une étape prédéfinie n'est pas utilisé, ou s'il n'est pas effectué dans l'ordre séquentiel établi par le billet avec des données de voyage par ailleurs inchangées, nous recalculons le prix du billet conformément au nouvel itinéraire. Le prix sera ainsi déterminé en fonction de ce que vous auriez dû payer pour votre itinéraire en question 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 jour de la réservation, le groupe tarifaire le moins cher disponible pour votre itinéraire modifié sera utilisé comme base de calcul.

Si, à la date de la réservation de l'itinéraire modifié, un tarif plus élevé a été déterminé, nous percevons ensuite la différence en tenant compte du tarif déjà payé. Veuillez noter que nous pouvons effectuer le transport selon que vous avez payé ou non cette différence de prix.

Si vous disposez d'un billet remboursable, comme défini dans les conditions tarifaires, et n'avez toujours pas pu effectuer un segment de ce billet, vous pouvez demander un remboursement du prix du billet conformément aux conditions tarifaires. Cela signifie que vous renoncez à votre droit de transport

Le présent Article 3.3.3. ne s'applique pas au transport de passagers résidant en Autriche.

3.3.4. Les conditions suivantes s'appliquent au transport de passagers résidant en Autriche :

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 une étape prédéfinie n'est pas utilisé, ou s'il n'est pas effectué dans l'ordre séquentiel établi par le billet avec des données de voyage par ailleurs inchangées, nous recalculons le prix du billet conformément au nouvel itinéraire. La présente disposition ne s'applique pas si vos projets de voyage changent simplement ou si vous êtes empêché, en raison d'un cas de force majeure, d'une maladie ou pour une autre raison dont vous n'êtes pas responsable, de commencer le transport sur toutes les étapes ou sur des étapes individuelles dans l'ordre indiqué sur le billet d'avion. Dans la mesure du possible, veuillez nous informer des raisons de ces changements dès que vous en avez connaissance. Si le prix est recalculé, le prix du voyage 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 jour de la réservation, le groupe tarifaire le moins cher disponible pour votre itinéraire modifié sera utilisé comme base de calcul.

Si, à la date de la réservation de l'itinéraire modifié, un tarif plus élevé a été déterminé, nous percevrons ensuite la différence en tenant compte du tarif déjà payé. Veuillez noter que nous pouvons effectuer le transport selon que vous avez payé ou non cette différence de prix.

## Article 4 : Tarifs, taxes, frais et redevances

### Prix final

4.1. Le prix final est le tarif incluant les taxes, les frais et les redevances.

### Tarifs

4.2. Le tarif à payer couvre le coût du transport depuis l'aéroport du lieu de départ effectif jusqu'à l'aéroport de la destination finale effective. Le tarif peut inclure les suppléments prélevés par la compagnie aérienne.

### Taxes, frais et redevances

4.3. L'ensemble des taxes, frais et autres redevances applicables imposés par l'État, les autorités locales, toute autre autorité ou gestionnaire d'un aéroport à l'égard du passager ou prestations fournies au passager, reste, en complément du billet, à votre charge. Lorsque vous achetez votre billet, vous serez informé(e) de ces taxes, frais et autres redevances qui ne sont pas inclus dans le tarif. Ceux-ci figurent également sur votre billet, de façon séparée.

## Article 5 : Réservations

### Conditions de réservations

#### 5.1.

5.1.1. Chaque coupon de vol sera accepté uniquement pour le transport dans la classe de voyage spécifiée sur celui-ci, à la date et pour le vol correspondant à la réservation de siège que vous avez effectuée. Pour les billets sans réservation de siège, celui-ci pourra être réservé ultérieurement si un siège est disponible sur le vol souhaité.

5.1.2. Nous, ou l'un de nos agents autorisés, enregistrerons vos réservation(s). Sur demande, nous vous enverrons une confirmation écrite de vos réservations.

5.1.3. Certains tarifs sont soumis à des conditions qui limitent votre droit de modifier ou d'annuler vos réservations.

(5.2. a été supprimé.)

### **Données personnelles**

5.3. Nous traitons vos données personnelles conformément à toutes les réglementations pertinentes en matière de confidentialité des données et uniquement aux fins suivantes : effectuer des réservations de vol, acheter des billets, obtenir des services supplémentaires, développer et fournir des services, faciliter les procédures d'immigration et d'entrée, ainsi que mettre les informations associées à l'organisation de votre voyage à la disposition des organismes gouvernementaux compétents et d'autres compagnies aériennes, ou d'autres fournisseurs des services susmentionnés.

### **Réservation de siège**

#### **5.4.**

5.4.1. Sur certains vols Lufthansa, vous avez la possibilité de réserver votre siège à l'avance. Dans le cadre de cette prestation et sous réserve de disponibilité, vous pouvez opter pour une catégorie de siège spécifique (couloir, hublot ou milieu, un siège avec davantage d'espace pour vos jambes). Selon le type de siège que vous préférez, ce service est soumis à des frais pour certaines classes de réservation. La réservation de siège (payante) n'est pas obligatoire.

5.4.2. Dans tous les cas, vous pouvez demander un siège spécifique au moment de vous enregistrer. Les modifications peuvent entraîner des frais, en fonction du tarif sélectionné. Lorsque vous utilisez le service « enregistrement automatique », vous avez la possibilité à la fin du processus de choisir un siège autre que celui qui vous a été attribué, sous réserve que d'autres sièges soient disponibles. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir des sièges spécifiques.

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 avez payé pour une réservation de siège à l'avance et que votre vol est annulé ou si le siège est réattribué pour des raisons de sécurité ou opérationnelles, nous vous rembourserons le coût de la réservation de siège. Vous ne serez pas remboursé(e) si vous ne prenez pas le vol de votre gré, si vous changez votre réservation ou achetez un surclassement vers une autre classe de voyage, ou si vous avez donné des informations incorrectes sur votre capacité à utiliser un siège près de la sortie de secours.

## **Article 6 : Enregistrement des passagers et embarquement**

6.1. Les délais d'enregistrement varient d'un aéroport à l'autre. Nous vous recommandons de vous renseigner sur ces délais d'enregistrement et de les respecter. Si vous vous présentez au-delà d'une certaine heure limite, votre réservation pourra être annulée. Vous serez informés par Nous, 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 voyages ayant émis le billet. Sauf disposition contraire, les délais limites d'enregistrement sont fixés à au moins 45 minutes avant l'heure prévue du 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. Nous avons le droit d'annuler votre réservation si vous n'arrivez pas à la porte d'embarquement à l'heure.

## Article 7 : Limites et refus de transport

### **Droit de refuser le transport**

7.1. Nous pourrions, le cas échéant, refuser de vous transporter ou ne pas vous autoriser à poursuivre votre voyage s'il vous a été signifié au préalable par écrit une interdiction d'embarquer à bord de nos appareils à compter de ladite notification écrite. Cela peut survenir si vous avez enfreint les règles de conduite définies dans les Articles 7 et 11 au cours d'un précédent vol et que votre transport est par conséquent devenu inacceptable. En outre, nous pouvons également refuser de vous transporter dans le cas où

7.1.1 cette mesure est nécessaire pour des raisons de sûreté et de sécurité ou d'ordre public, ou afin d'empêcher toute violation des lois, réglementation ou ordonnances en vigueur des États de départ, de destination ou de transit ; ou

7.1.2 le fait de vous transporter peut, dans une large mesure, avoir des conséquences négatives sur la sécurité, la santé ou le confort des autres passagers à un degré significatif ; ou

7.1.3 votre conduite, votre état ou votre état mental ou physique, y compris les effets d'une consommation d'alcool ou de drogue, sont tels que vous représentez un danger pour vous-même, les autres passagers ou les membres d'équipage ; ou

7.1.4 si, au cours d'un vol précédent, vous vous êtes comporté(e) d'une manière qui enfreint gravement nos règles de conduite et que nous avons des raisons de croire que ce comportement pourrait se répéter ; ou

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

7.1.6. vous n'avez pas payé le prix final applicable ; ou

7.1.7. vous n'êtes pas en possession des documents de voyage nécessaires à l'entrée au point de destination, ou vous refusez de les montrer à l'équipage alors qu'on vous les demande ; ou

7.1.8 vous présentez un billet que vous avez obtenu ou reçu de manière illégale ou en violation des conditions générales de participation au programme Miles and More, qui a été signalé comme perdu ou volé, qui est une contrefaçon ou si vous ne pouvez pas prouver votre identité comme celle du passager figurant sur le billet ; ou

7.1.9 vous ne vous conformez pas à nos réglementations de sécurité ; ou

7.1.10. vous ne respectez pas l'interdiction de fumer en vigueur dans tous nos appareils, lors de l'embarquement et à bord, et vous ne respectez pas l'interdiction d'utiliser des appareils électroniques à bord.

### **Transport d'enfants**

#### **7.2.**

7.2.1. Les enfants de moins de cinq ans ne peuvent voyager qu'accompagnés d'un adulte d'au moins 18 ans. Le transport de mineurs non accompagnés âgés de 5 à 12 ans doit faire l'objet d'une

inscription préalable par téléphone auprès du Lufthansa Service Center et est soumis au tarif publié dans chaque cas et aux dispositions publiées à cet égard.

7.2.2. Les enfants peuvent également voyager dans un siège pour enfant, fixé sur un siège de l'avion ; pour les enfants de moins de 2 ans, vous devez réserver un siège supplémentaire. Vous devez attacher le siège pour enfant pendant l'intégralité du vol en utilisant la ceinture du siège de l'avion. Le siège enfant doit être adapté à une utilisation à bord d'un appareil. Lorsque cela n'est pas le cas, nous pouvons refuser le transport du siège pour enfant en cabine. Nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences d'un siège pour enfant mal attaché, pour son mauvais fonctionnement ou pour tout manquement au respect des instructions.

## Article 8: Bagages

### Franchise bagage et excédent de bagages

8.1. Les limites de franchise bagage sont basées sur les tarifs en vigueur publiés au moment de la réservation du vol. Vous devrez payer un supplément pour le transport des bagages excédant la franchise et pour les bagages spéciaux. Le poids de chaque bagage doit être inférieur ou égal à 32 kilogrammes.

### Bagages venant d'étrangers

8.2. Le transport de bagages que vous avez reçus d'un étranger, en cabine ou en soute, n'est pas autorisé sur nos vols.

### Articles non acceptés comme bagages

#### 8.3.

8.3.1. Vous ne pouvez pas inclure dans vos Bagages :

8.3.1.1. les articles susceptibles de mettre en danger l'appareil ou les personnes ou les biens à bord de l'appareil, tels que ceux spécifiés dans les règlements de l'OACI ou de l'IATA relatifs aux marchandises dangereuses. Ces articles incluent notamment : des explosifs, du gaz comprimé, des oxydants, des matières radioactives ou magnétiques, des matières facilement inflammables et des substances toxiques ou agressives.

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

8.3.1.3. Les articles dangereux ou non sécurisés ou qui ne conviennent pas au transport en raison de leur poids, de leur taille ou de leur type, ainsi que de leur caractère périssable, de leur fragilité ou de leur sensibilité particulière ;

8.3.1.4 Les piles au lithium indépendantes ou les piles au lithium rechargeables (généralement utilisées dans les appareils électroniques comme les ordinateurs portables, les téléphones mobiles, les montres et les appareils photo) ne peuvent être transportées que dans des bagages à main. Un maximum de deux piles au lithium indépendantes ou rechargeables avec une puissance ne dépassant pas 160 Wh peut être transporté en tant que batteries de rechange pour les appareils électroniques. Le transport de piles indépendantes ou rechargeables avec une puissance entre 100 Wh et 160 Wh nécessite une approbation préalable de la compagnie aérienne. Pour en savoir plus sur le transport



des piles et piles rechargeables, veuillez consulter les Réglementations internationales sur les Matières Dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) sur le site de l'OACI, sous la rubrique Objets dangereux, ou sur la page Internet de la Luftfahrt-Bundesamt LBA (l'autorité fédérale allemande de l'aviation).

8.3.2. Vous devez nous informer avant le début de votre voyage si vous portez des armes de quelque nature que ce soit sur vous ou dans vos bagages., notamment (a) les armes de poing et aérosols lacrymogènes ou bombes anti-agression, (b) les explosifs et munitions, (c) les articles qui, à en juger par leur aspect extérieur ou leur marquage, semblent être des armes, des munitions ou des explosifs. 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. Ils doivent remettre leurs armes au capitaine pendant le vol.

8.3.3. Les armes de toute nature, en particulier les armes à feu, les armes contondantes ou tranchantes ainsi que les dispositifs de pulvérisation et les armes de sport peuvent être autorisées comme bagages à notre discrétion. Elles doivent être déchargées et le cran de sûreté doit être enclenché. Le transport de munitions est soumis aux réglementations de l'OACI et de l'IATA mentionnées au paragraphe 8.3.1.1.

8.3.4. Nous ne sommes pas responsables des articles qui sont inclus dans vos bagages enregistrés contrairement aux dispositions de la présente section.

#### **Droit de refuser le transport d'un bagage**

8.4.

8.4.1. Nous pouvons refuser de transporter des bagages s'ils ne remplissent pas les conditions énoncées au paragraphe 8.3.

8.4.2. Nous pouvons refuser de transporter en tant que bagage tout article dont nous estimons qu'il n'est pas adapté au transport en raison de sa dimension, sa forme, son poids, son contenu, sa nature, pour des raisons de sécurité, ou parce qu'il pourrait affecter le bien-être des autres passagers. Les informations sur les articles qui ne conviennent pas au transport sont disponibles sur demande.

8.4.3. Nous pouvons refuser de transporter un bagage qui n'est pas correctement emballé dans une valise ou un contenant similaire afin d'assurer la sécurité du transport lorsqu'il est soumis aux procédures de manutention habituelles.

#### **Fouille des passagers et des bagages**

8.5. Pour des raisons de sécurité, nous pouvons vous demander de vous soumettre à une fouille ou un contrôle de votre personne et de vos bagages, ainsi qu'à un passage aux rayons X de vos bagages. Si vous ne consentez pas à ce que votre personne ou vos bagages soient examinés pour vérifier la présence d'objets non autorisés conformément au paragraphe 8.3. ou non déclarés, nous pouvons refuser de vous transporter, vous et vos bagages.

#### **Bagages enregistrés**

8.6.

8.6.1. Après la livraison du bagage enregistré, nous le prenons en charge et délivrons un reçu et une étiquette bagage pour l'identification du bagage.

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

8.6.3. Les bagages enregistrés seront transportés dans le même avion que celui dans lequel vous êtes transporté, sauf si cela n'est pas possible, pour des raisons de sécurité. Si votre bagage enregistré est transporté sur un vol ultérieur, nous vous le remettons sur le lieu de votre séjour, sauf si votre présence est requise pour une inspection douanière. L'article 14 (Responsabilité en cas de dommages) ne s'en trouve pas affecté.

### **Bagage à main**

#### **8.7.**

8.7.1. Nous spécifierons le nombre, le poids maximal et les dimensions maximales des bagages à main. Les bagages à main doivent, dans tous les cas, entrer sous le siège devant vous ou dans les compartiments pour bagages à main. Si vos bagages à main ne respectent pas ces conditions ou ne répondent pas aux exigences de sécurité et de sûreté, ils doivent être transportés en tant que bagages enregistrés.

8.7.2. Les articles qui ne sont pas adaptés au transport en soute sont par exemple des instruments de musique fragiles et les articles qui ne satisfont pas les exigences du paragraphe 8.7.1 ci-dessus ne seront acceptés en cabine que si vous nous en avez informés au préalable et que nous avons accepté de transporter de tels articles. Nous pouvons prélever un supplément pour ce service additionnel.

### **Retour 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 de stop-over.

8.8.2. Nous ne livrons le bagage enregistré qu'au détenteur du reçu de bagage.

8.8.3. Si une personne réclamant des bagages n'est pas en mesure de produire le reçu de bagages ou de les identifier au moyen de l'étiquette de bagages (identification), le cas échéant, nous ne les 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.

### **Transport d'animaux**

#### **8.9.**

8.9.1. Le transport d'animaux domestiques requiert notre consentement et est subordonné à la condition que les animaux disposent de certificats de santé et de vaccination valides, de permis d'entrée et d'autres documents d'entrée ou de transit exigés par les pays respectifs et, dans le cas où ils ne sont pas reconnus comme chiens d'accompagnement et d'assistance, ils doivent être transportés correctement dans des cages d'expédition ou des cages de transport agréés. Nous nous réservons le droit de définir la manière du transport et le nombre maximum d'animaux pouvant être embarqués sur un vol.

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.

Veuillez prendre note des informations sur notre page Internet concernant le transport d'animaux en tant que bagage à main supplémentaire en cabine : [/xx/fr/transport-d-animaux-en-cabine](https://www.lufthansa.com/xx/fr/transport-d-animaux-en-cabine).

Le poids des animaux, de leurs cages d'expédition et de leur nourriture n'est pas inclus dans la franchise de bagages du passager. Des frais d'excédent de bagages devront être acquittés pour donner droit au transport.

8.9.2. Un chien d'aveugle reconnu qui est nécessaire au passager sera transporté gratuitement et, si possible, en cabine ; veuillez noter les exigences qui peuvent être téléchargées à partir de <https://www.lufthansa.com/xx/fr/chiens-d-assistance> pour les vols en dehors des États-Unis d'Amérique.

8.9.3. Sur les vols à destination et en provenance des États-Unis d'Amérique, Lufthansa garantit, dans le cadre spécifié par 14 CFR, section 382 et autres spécifications légales, le transport gratuit d'un chien d'assistance par une personne handicapée (comme défini respectivement dans 14 CFR, section 382.3) si l'accompagnement par un animal d'assistance est nécessaire afin de soutenir le passager lors de l'exécution de travaux ou de tâches en sa faveur. Pour le transport, les conditions préalables qui peuvent être consultées à l'adresse suivante <https://www.lufthansa.com/xx/fr/chiens-d-assistance> s'appliquent aux vols à destination ou en provenance des États-Unis d'Amérique.

Lufthansa n'accepte les chiens que comme animaux d'assistance. Un passager handicapé qui voyage avec un animal d'assistance est entièrement responsable de la sécurité, de la santé, du bien-être et du comportement de l'animal d'assistance. Cela s'applique également à l'interaction de l'animal d'assistance avec les autres passagers et les membres de l'équipage lorsqu'il se trouve à bord de l'appareil ou dans une zone de l'aéroport contrôlée par Lufthansa.

8.9.4. Vous êtes seul responsable de la sécurité, de la santé et du comportement de votre animal, et vous êtes tenu de respecter toutes les réglementations et lois relatives à son entrée, son départ, à sa santé et autres, ainsi que les exigences qui s'appliquent dans le pays, l'État ou le territoire à partir duquel ou dans lequel l'animal est transporté et/ou dans lequel se trouve une destination intermédiaire. Ceci concerne en particulier les certificats de santé, les permis et aux vaccins requis. En particulier, Lufthansa n'est pas responsable des frais liés à l'hébergement de l'animal en quarantaine et des amendes et frais liés au rapatriement de l'animal vers son lieu d'origine.

Vous êtes responsable de tous les coûts résultant du non-respect de ces responsabilités et des lois, règlements et exigences, ainsi que de tout dommage causé par les animaux qui vous accompagnent, et vous nous dégagez de toute responsabilité à cet égard, sauf si nous avons causé le dommage volontairement ou par négligence grave.

## Article 9 : Horaires de vol, retards et annulations de vols

**supprimé**

## Article 10 : Remboursements

### Généralités

#### 10.1.

10.1.1. En cas d'annulation, de changement de réservation ou de retard, un remboursement du prix du billet peut être possible sous certaines conditions, en plus d'autres demandes.

10.1.2. Les remboursements également être soumis aux conditions tarifaires. Certains tarifs comportent des restrictions en matière de remboursement.

10.1.3. La valeur de remboursement du tarif, des taxes et des frais sera calculée en fonction des conditions tarifaires et des éventuels segments du billet utilisé. Les frais de paiement encourus lorsqu'un certain mode de paiement est utilisé ne seront pas remboursés par nous.

### Destinataire du remboursement

10.2. En règle générale, le remboursement est effectué sur le mode de paiement utilisé pour la réservation. Le paiement est considéré comme un remboursement à la partie qui a droit au remboursement.

### Devise

10.3. Le remboursement sera effectué dans la même devise que celle dans laquelle le billet a été payé. Le montant du remboursement peut s'écarter du montant initialement payé pour le billet remboursé, en raison des conversions et des frais de votre prestataire de services de paiement.

### Remboursement dans l'agence de voyage

10.4. Dans le cas de billets réservés par l'intermédiaire d'une agence de voyage, le montant du remboursement peut s'écarter du montant que vous avez payé à l'agence de voyage en raison des frais que celle-ci a facturés. Nous vous recommandons donc de contacter l'agence de voyage et de faire effectuer le remboursement sur place.

## Article 11 : Comportement à bord

### Généralités

11.1. Les instructions de l'équipage doivent être suivies. Si 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. Vous pourrez vous voir refuser l'accès à bord pour des voyages ultérieurs et être poursuivi(e) pour votre conduite à bord de l'avion.

### Appareils électroniques

11.2. L'utilisation de téléphones portables, de radios et de jouets télécommandés n'est pas permise à bord. Les téléphones portables peuvent néanmoins être utilisés sur les vols dotés d'une technologie

de téléphonie mobile fonctionnelle. Dans ces avions, l'utilisation des téléphones portables est autorisée conformément aux consignes de l'équipage. La téléphonie vocale est interdite dans tous les cas.

#### **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. Cela s'applique également aux cigarettes électroniques.

#### **Boissons alcoolisées**

11.4. La consommation de boissons alcoolisées emportées à bord par les voyageurs n'est pas autorisée.

#### **Obligation d'attacher la ceinture**

11.5. La règle veut que vous soyez obligé(e) d'occuper votre siège pendant la durée du vol. Lorsque vous êtes assis(e), vous devez attacher votre ceinture de sécurité.

#### **Prendre des photos et filmer à bord**

11.6. Prendre des photos et filmer à bord n'est autorisé que lorsque les droits des personnes photographiées, en particulier leurs droits de confidentialité, peuvent être protégés et garantis. Prendre des photos et filmer à bord peut être interdit à tout instant sur instructions de l'équipage.

(11.7. a été supprimé.)

## **Article 12 : Services additionnels**

12.1. Si nous acceptons de prendre des dispositions en votre faveur pour qu'un tiers vous fournisse des services autres que relatifs à votre vol ou émette des documents de transport pour des services de transport non relatifs à des vols, nous ne serons que votre mandataire. Dans ces cas, les Conditions de transport ou de vente des tiers seront alors applicables.

12.2. Pour les services de navettes que nous assurons pour nos passagers et qui n'incluent pas de services de vol, des conditions distinctes des conditions mentionnées ci-dessus peuvent s'appliquer. Elles pourront vous être envoyées si vous en faites la demande.

## **Article 13 : Formalités administratives**

#### **Généralités**

##### **13.1.**

13.1.1. Vous êtes tenu(e) et seul(e) responsable d'obtenir tous les documents de voyage et visas requis et de vous conformer à toutes les législations et réglementations des pays de départ, de destination ou de transit ; ces mêmes conditions s'appliquent à nos réglementations et nos instructions à cet égard. Vos documents de voyage et visas doivent être valides pendant toute la durée de votre voyage, même pendant les interruptions du voyage. Nous n'assumerons aucune responsabilité à cet égard et nous ne sommes pas tenus de vérifier la validité de vos documents.

13.1.2. Nous ne sommes pas responsables des conséquences qui résultent du fait que vous n'avez pas sur vous ces documents ou visas, ou que vous ne respectiez pas les lois, règlements ou instructions applicables.

#### **Documents de voyage**

13.2. Avant le voyage et à notre demande, vous devez présenter tous les documents d'entrée et de sortie, ainsi que les certificats sanitaires et autres exigés par les pays de destination ou de transit et, si nécessaire, nous autoriser à en prendre et conserver des copies. 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 et nous n'assumerons aucune responsabilité pour toute perte ou dépense que vous subiriez à la suite de cela.

#### **Refus d'entrée**

13.3. Si, pour une quelconque raison, l'entrée dans un pays vous est refusée, vous êtes tenu(e) de vous acquitter du tarif applicable dans le cas où une autorité nous ordonnerait de vous renvoyer vers votre lieu de départ ou toute autre destination, étant donné que vous n'êtes pas autorisé(e) à entrer dans le pays respectif (pays de transit ou de destination). Nous pouvons affecter au paiement d'un tel billet d'avion les fonds que vous nous avez versés pour un transport non utilisé. 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 sommes tenus de payer ou de consigner des amendes ou des pénalités ou d'engager d'autres dépenses du fait que vous n'avez pas respecté les lois ou règlements relatifs à l'entrée ou au passage dans le pays concerné, ou que vous n'avez pas produit les documents requis en bonne et due forme, vous serez tenu de nous rembourser sur demande les montants ainsi payés ou consignés.

#### **Contrôles douaniers**

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

#### **Contrôle de sûreté**

13.6. Vous devrez vous soumettre, ainsi que vos bagages, à tous les contrôles de sûreté exigés par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires, ou par nous-mêmes.

#### **Transmission de données**

13.7. Nous sommes habilités à transmettre les données de votre passeport et toutes vos données personnelles et utilisés par nous en rapport avec votre vol aux autorités locales et étrangères (dont les autorités des États-Unis et celles 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.**

14.1.1. Le transport est soumis à l'ordre de responsabilité de l'Accord de Montréal du 28 mars 1999 (« Convention de Montréal »), mis en place dans la communauté européenne par le Règlement (EC) No. 2027/97, dans la version modifiée par le Règlement (CE) n° 889/2002 et la législation nationale des États membres.

14.1.2. Si la partie blessée a contribué à causer les dommages survenus, les normes de la législation en vigueur concernant l'exclusion ou la réduction de la responsabilité d'indemnisation des dommages avec faute contributive de la partie blessée s'appliquent.

14.1.3. L'action légale en vue d'obtenir une indemnisation en vertu de la Convention de Montréal doit être introduite dans un délai de deux ans, à compter de la date d'arrivée de l'avion, ou du jour où l'appareil aurait dû arriver, ou encore du jour où le transport a été interrompu.

14.1.4. Nous ne serons tenus responsables des dommages découlant de notre exécution des réglementations nationales ou de votre manquement à l'exécution de vos obligations.

14.1.5. En aucune circonstance, la responsabilité de Lufthansa ne pourra excéder le montant des dommages prouvés. Nous ne sommes responsables des dommages indirects ou consécutifs que si nous ou notre personnel les avons causés par une négligence grave ou de manière délibérée. Cela ne s'applique pas aux dommages corporels.

14.1.6. Les exclusions de responsabilité et les restrictions de responsabilité de la Convention de Montréal et du droit national respectivement applicable s'appliquent, sauf disposition contraire explicite des présentes Conditions de transport.

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

##### **14.2.**

14.2.1. Il n'existe pas de montants d'indemnisation maximum pour la responsabilité en cas de décès ou de blessure de passagers. Pour les dommages s'élevant jusqu'à 128 821 DTS (environ 150 000 EUR), le transporteur ne pourra pas contester les demandes de dommages et intérêts pour cause de faute. Les créances qui dépassent ce montant ne peuvent être évitées par le transporteur que si ce dernier prouve que lui-même et son personnel n'ont pas agi de manière négligente ou autrement coupable, et qu'aucune négligence ou omission autrement coupable n'en est la cause.

#### **Paiements anticipés**

14.2.2. Dans le cas où un passager décède ou est blessé, la compagnie aérienne est tenue d'effectuer un paiement anticipé, 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, le paiement anticipé ne peut être inférieur à 16 000 DTS (environ 19 000 euros).

#### **Destruction, perte ou détérioration des bagages**

##### **14.3.**

14.3.1. Dans le cas de bagages enregistrés conformément à l'art. 8.6 des présentes Conditions de transport, une responsabilité indépendante de la culpabilité existe, à moins que le bagage n'ait déjà été endommagé au préalable. En ce qui concerne les bagages non enregistrés, nous ne sommes responsables que de notre comportement fautif et de celui de notre personnel.



## **Limites de responsabilité pour les bagages**

14.3.2. En cas de détérioration, destruction ou perte des bagages, notre responsabilité est limitée à 1 288 DTS (environ 1 500 euros). Une limite de responsabilité plus élevée s'applique si le passager soumet une déclaration spéciale concernant l'intérêt basé sur le montant pour la livraison des bagages enregistrés à la destination au plus tard lors de l'enregistrement, et paie le supplément demandé. Dans ce cas précis, le montant convenu est considéré comme la limite de responsabilité si le transporteur ne peut pas prouver que le montant convenu est supérieur à l'intérêt réel du passager pour la livraison des bagages enregistrés à la destination.

## **Réclamations relatives aux bagages**

14.3.3. Si vous acceptez sans condition les bagages qui vous sont livrés, nous considérons comme acquis, tant que le contraire n'est pas prouvé, qu'ils vous ont été livrés en bon état et conformément au contrat de transport. En cas de dommage, de perte ou de destruction de bagages, le passager doit faire une demande d'indemnisation auprès de la compagnie aérienne aussitôt que possible, par écrit ou au format texte. En cas de dommages aux bagages, toute action légale est exclue si l'ayant droit ne notifie pas le transporteur immédiatement après la découverte du dommage, mais dans le cas de bagages enregistrés, au plus tard sept jours après l'acceptation du bagage. Ceci ne s'applique pas si le transporteur a agi d'une manière frauduleuse.

14.3.4. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par des objets se trouvant dans vos bagages, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de notre part. Si ces objets endommagent les bagages d'autres passagers ou nos propres biens, vous serez tenu(e) de nous indemniser pour les dommages et les dépenses en découlant.

## **Retards de transport de passagers et de bagages**

### **14.4.**

14.4.1. Nous sommes responsables des dommages dus à des retards dans le transport des passagers et des bagages enregistrés, à moins que nous et notre personnel n'ayons pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ces dommages, ou que ces mesures n'aient pas pu être prises par nous ou notre personnel.

## **Limites de responsabilité pour les dommages résultant de retards**

14.4.2. La responsabilité des dommages découlant de retards de transport des passagers se limite à 5 346 DTS (environ 6 000 EUR).

14.4.3. La responsabilité des dommages découlant de retards de transport des bagages se limite à 1 288 DTS (environ 1 500 EUR). Une limite de responsabilité plus élevée s'applique si le passager soumet une déclaration spéciale concernant l'intérêt basé sur le montant pour la livraison des bagages enregistrés au lieu de destination, et paie la surtaxe requise au plus tard lors de l'enregistrement. Dans ce cas précis, le montant convenu est considéré comme la limite de responsabilité si le transporteur ne peut pas prouver que le montant convenu est supérieur à l'intérêt réel du passager à la livraison des bagages enregistrés au lieu de destination.

## **Réclamations relatives aux bagages**

14.4.4. En cas de dommage causé par la livraison tardive des bagages, le passager doit en informer le transporteur le plus rapidement possible par écrit ou sous forme de texte. En cas de dommage dû à un retard, toute action légale est exclue si l'ayant droit ne notifie pas le dommage dans un délai de



21 jours après la livraison du bagage. Ceci ne s'applique pas si le transporteur a agi d'une manière frauduleuse.

#### **Co-culpabilité du passager**

14.4.5. Si la partie lésée a contribué à causer les dommages survenus, le montant de la réclamation d'indemnisation est réduit proportionnellement à la négligence de ladite partie. La partie lésée est notamment tenue de ne pas augmenter le montant de l'indemnisation entraînée par la perte ou le retard de transport de ses bagages par des achats de remplacement déraisonnables.

## **Article 15 : Intitulés**

Les intitulés de ces conditions de transport sont uniquement publiées par souci de transparence et ne peuvent donner lieu à aucune interprétation ou être considérées valables pour des demandes de dommage-intérêts.

## **Article 16 : Autres conditions**

Le transport est soumis à d'autres réglementations et conditions supplémentaires qui s'appliquent à nos circonstances, ou sont publiées par nous. Ces réglementations et conditions sont importantes et sont sujettes à des modifications ponctuelles. Elles concernent entre autres : le transport de mineurs, de femmes enceintes et de passagers malades, de même que les restrictions concernant l'utilisation d'appareils électroniques et la consommation de boissons alcoolisées à bord. Veuillez noter nos informations sur [lufthansa.com](http://lufthansa.com).

## **Article 17 : Bureau de conciliation des consommateurs**

Nous participons aux résolutions de litiges devant un Bureau de conciliation des consommateurs Le Bureau de conciliation des consommateurs responsable est *söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.*, (Bureau de conciliation des consommateurs pour les transports en commun) Fasanenstraße 81, 10623 Berlin.

<https://soep-online.de/en>

<https://soep-online.de/en/your-conciliation-request/online-form-flight/>

La Commission européenne propose également une plateforme de règlement des litiges en ligne (RLL) qui peut être utilisée pour les appels. Cette plateforme est disponible sur

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