

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

Francfort, juillet 2021

Éditeur:
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Article 1: Définition des termes.....	2
Article 2: Domaine d'application	4
Article 3: Billets.....	5
Article 4: Tarifs, suppléments, taxes, frais et charges	9
Article 5: Réservations	9
Article 6: Enregistrement des passagers et embarquement	11
Article 7: Limites et refus de transport	12
Article 8: Franchise bagage et excédent de bagages	13
Article 9: Horaires, retards et annulations de vol	17
Article 10: Remboursements	18
Article 11: Comportement à bord	20
Article 12: Avantages supplémentaires	21
Article 13: Formalités administratives	21
Article 14: Responsabilité en cas de perte ou de dommage.....	23
Article 15: Délais de réclamation et d'action en responsabilité	25
Article 16: Politiques diverses	26
Article 17: Bureau de conciliation des consommateurs	26
Article 18: Titres	26

Article 1: Définition des termes

Sauf si la formulation ou le contexte nécessite une interprétation différente, les expressions suivantes ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous:

Nous

fait référence à Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Vous

fait référence à toute personne en possession d'un billet qui doit être transportée (voir également la définition de "Passager")

Billet complémentaire

est un billet émis pour le passager en combinaison avec un autre billet, les deux ensembles constituant un seul contrat de transport.

Partage de codes

est le transport aérien opéré par un transporteur différent de celui indiqué sur le billet.

Si vous souhaitez voyager sur un vol opéré par l'un de nos partenaires de partage de codes, veuillez lire l'Article 2.3, qui explique les variations de ces Conditions de transport que vous pourriez avoir à respecter avec les vols en partage de codes.

Coupon électronique

est un coupon de vol électronique ou un document de valeur équivalente enregistré dans notre système de réservation.

Billet électronique

est un billet enregistré dans notre système de réservation, soit par nous ou en notre nom, vérifiable avec le "Reçu d'itinéraire" émis pour le passage.

Coupon de vol

est la partie du billet portant les mots "Bon pour passage""", ou, dans le cas d'un billet électronique, le coupon électronique, affichant les lieux spécifiques entre lesquelles le coupon vous donne le droit de voyager.

Passager

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

Coupon passager ou Reçu passager

est la partie d'un billet, émis par nous ou en notre nom, qui est marquée en conséquence et conservée par le passager.

Tarif

est le paiement facturé pour le transport du passager sur un itinéraire spécifié approuvé ou porté à la connaissance des autorités aéronautiques compétentes lorsque cela est prévu par la loi.



Billet

est un document pour le transporteur émis par nous ou en notre nom marqué comme un "reçu de billet et de bagage" ou comme un "billet électronique" ; les conditions de contrat et les avis, ainsi que les coupons de vol et de passager qu'il contient, sont des composants du billet.

Escale

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

Bagages

tous les articles destinés à votre propre utilisation. Sauf mention contraire, ce terme inclut les bagages enregistrés et non enregistrés du passager.

Bagages enregistrés

sont les bagages dont nous prenons la charge et pour lesquels nous émettons un reçu de bagages.

Bagages non enregistrés

sont vos bagages à l'exception de vos bagages enregistrés.

Étiquette d'identification des bagages

est un document émis par nous uniquement prévu pour l'identification des bagages enregistrés. La partie étiquette (lanière) est attachée par nos soins au bagage enregistré et la partie d'identification vous est remise.

Bon de bagage, Reçu de bagage

est la partie du billet qui fait référence au transport de vos bagages enregistrés.

Force Majeure

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

Itinéraire/Reçu

est le document de voyage que nous vous remettons lorsque vous voyagez avec un billet électronique, qui contient votre nom ainsi que vos informations de vol et les avis aux passagers. Ce document reste en votre possession et doit être transporté pendant l'intégralité du trajet.

Compagnie aérienne

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 ou un billet conjoint.

Heure limite 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.

Dommages

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.

Tarifs

sont les tarifs et suppléments publiés, incluant les conditions d'application d'un tarif (billet), qui ont été approuvés ou déposés, lorsque cela est requis, auprès des autorités appropriées.

Si vous souhaitez voyager sur un vol opéré par l'un de nos partenaires de partage de codes, veuillez lire l'Article 2.3, qui explique les variations de ces Conditions de transport que vous pourriez avoir à respecter avec les vols en partage de codes.

Convention

fait référence à l'une des réglementations statutaires suivantes s'appliquant:

- 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 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).

Escales convenues

Au sens de la Convention et des Conditions de transport, désigne les lieux indiqués sur le billet ou les horaires du vol du transporteur comme étant des points d'atterrissage prévus dans l'itinéraire du passager, à l'exception des lieux de départ et des destinations.

Contrat de transport

sont les conditions, décrites comme telles et enregistrées sur votre billet ou le "reçu d'itinéraire", qui incluent les présentes Conditions de transport dans le contrat de transport.

Article 2: Domaine d'application

Généralités

2.1. Ces Conditions de transport sont les Conditions de transport mentionnées sur le billet. Sous réserve des dispositions des Articles 2.2, 2.4 et 2.5, les présentes Conditions de transport s'appliquent uniquement aux vols pour lesquels notre Code de désignation (LH) est saisi dans la

case transporteur du billet.

Charter

2.2. Si le transport est réalisé dans le cadre 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.

Partage de codes

2.3. Nous avons des accords avec d'autres compagnies aériennes, appelés "Partages de codes". 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 partage de code sur des vols opérés par d'autres transporteurs, les présentes conditions de transport s'appliquent. Toutefois, les partenaires de partage de code peuvent avoir des conditions qui s'appliquent à l'opération de leurs propres vols et qui peuvent varier des Conditions de transport de Lufthansa pour les vols opérés par Lufthansa. Les Conditions de transport stipulées par les partenaires de partage de code sont, pour cette raison, incluses dans les présentes Conditions de transport, formant ainsi partie du contrat de transport.

Il est conseillé de consulter les conditions des vols opérés par un autre transporteur dans le cadre d'un accord de partage de code et de vous familiariser avec les heures d'enregistrement, les exigences et les politiques concernant le transport de mineurs non accompagnés, le transport d'animaux, le refus de transport, les appareils à oxygène, les irrégularités opérationnelles, l'indemnisation pour refus d'embarquement et les franchises bagages, etc.

Les informations sur les partenaires de partage de code de Lufthansa sont disponibles sur notre site Web lufthansa.com.

Prédominance de la loi

2.4. Dans le cas où l'une des conditions incluses ou mentionnées dans ces Conditions de transport est incohérente avec nos propres tarifs ou avec la législation en vigueur, ces tarifs ou législations prévalent. L'invalidation éventuelle d'une disposition 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 dispositions contraires, les présentes CGT prévalent sur toute autre réglementation de Deutsche Lufthansa AG recouvrant le même objet.

Article 3: Billets

Généralités

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

réserve 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. Nous nous réservons le droit de vérifier votre identité.

3.1.2. Les billets ne sont pas transférables.

3.1.3. Le remboursement des billets émis à un tarif réduit peut être limité. Pour des conditions générales détaillées, veuillez consulter les conditions tarifaires respectives. Veuillez choisir le tarif qui convient le mieux à vos exigences. Il peut être conseillé de contracter une assurance d'annulation de voyage.

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. Des frais de dossier pourront le cas échéant être facturés.

3.1.5. Le billet est et demeure en permanence la propriété du transporteur émetteur. Le billet atteste de l'existence d'un contrat de transport 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.

Billet comme exigence de transport

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 à votre nom, en tant que passager, et contenant le coupon correspondant à ce vol et tous les autres coupons de vol inutilisés, ainsi que le coupon passager. Vous ne serez pas autorisé(e) à voyager si le billet présenté est fortement abîmé ou a été altéré, sauf si nous sommes à l'origine de cette altération. Si vous voyagez avec un billet électronique, vous ne pourrez être transporté(e) que si vous êtes en mesure de prouver que vous êtes le passager et qu'un billet électronique valide a été dûment émis en votre nom en tant que passager.

Perte du Billet ou de la Carte de fidélité

3.1.7 (a) En cas de perte ou de dommage significatif de tout ou partie d'un billet, ou si vous n'êtes pas en mesure de présenter ce billet accompagné du coupon passager et de tous les coupons de vol inutilisés qu'il contient, nous remplacerons tout ou partie du billet à votre demande, si vous pouvez prouver que le billet valide pour les vols concernés a été émis de manière conforme. Des frais de dossier à cet effet pourront être exigés. Vous ne serez pas tenu(e) de payer le tarif du billet une nouvelle fois. Nous nous réservons le droit néanmoins d'exiger de votre part, sous la forme de notre choix, le remboursement du billet de remplacement au tarif si et dans la mesure où le billet ou coupon de vol perdu est utilisé par un tiers dans le but de profiter du transport ou d'obtenir le remboursement d'un tel billet. Nous ne vous réclamerons pas de remboursement pour des pertes découlant de notre propre négligence.

3.1.7 (b) Lorsque de telles preuves n'existent pas ou si vous refusez de signer cet engagement, la compagnie aérienne émettrice du billet de remplacement peut exiger le paiement du tarif plein.

Ce tarif sera remboursé si la compagnie qui a émis le billet d'origine est convaincue que le billet perdu ou endommagé n'a pas été utilisé pour voyager avant l'expiration de sa validité. Si vous retrouvez le billet d'origine et le transmettez à la compagnie qui a émis le billet avant expiration de sa validité, le billet de remplacement sera immédiatement remboursé.

Devoir de diligence

3.1.8. Les billets ont une grande valeur. Vous êtes tenu(e) de les garder en sécurité et de prendre toutes les précautions nécessaires pour les protéger d'une perte ou d'un vol.

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

3.2.1.1. (b) 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.

3.2.2. Si vous ne pouvez entamer votre voyage pendant la durée de validité du billet, car nous ne sommes pas en mesure de confirmer une réservation, nous en prolongerons la validité jusqu'à la première date possible à laquelle nous pouvons confirmer votre réservation, ou vous pourrez bénéficier d'un remboursement conformément à l'Article 10.

Extension de la validité

3.2.3. Si, après avoir commencé votre voyage, vous n'êtes plus en mesure de voyager dans la période de validité du billet en raison d'une maladie, nous pouvons prolonger la période de validité de votre billet jusqu'à une date où votre santé vous permettra de poursuivre votre voyage. Cette prolongation se poursuivra jusqu'à la date à laquelle vous êtes apte à voyager, ainsi que le confirme un certificat médical, ou dans le cas où votre aptitude à voyager a été confirmée par nous, jusqu'à la date à laquelle nous sommes en mesure de vous proposer un vol disponible sur ce trajet dans la classe de voyage réservée. Votre maladie doit être attestée par un certificat médical. Si les parties non encore effectuées de l'itinéraire indiqué sur le billet impliquent une ou plusieurs escales, la validité peut être prolongée jusqu'à trois mois après la date figurant sur le certificat d'aptitude à voyager. Dans ces conditions, nous prolongerons également la validité des billets des autres membres de votre famille immédiate 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 de leurs billets. 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 de ses proches voyageant avec lui. Toute prolongation doit être effectuée en échange d'un certificat de décès en bonne et due forme et 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 prix sera ainsi 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 à la date de la réservation de l'itinéraire modifié, un tarif plus élevé a été déterminé, un réajustement tarifaire correspondant à la différence entre le tarif initialement payé et le tarif que vous auriez dû payer vous sera demandé. Veuillez noter que nous sommes en droit de refuser le transport tant que ce montant n'aura pas été payé.

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

Cet 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 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. Ces conditions ne s'appliquent pas si vous ne pouvez pas effectuer en raison d'un événement de force majeure, d'une maladie ou de toute autre raison hors de votre contrôle tous les segments individuels ou les effectuer dans l'ordre indiqué sur le billet, tant que vous nous informez de ces raisons dès que vous en avez connaissance et pouvez en fournir une justification. Si le prix est recalculé, il 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 à la date de la réservation de l'itinéraire modifié, un tarif plus élevé a été déterminé, un réajustement tarifaire correspondant à la différence entre le tarif initialement payé et le tarif que vous auriez dû payer vous sera demandé. Veuillez noter que nous sommes en droit de refuser le transport tant que ce montant n'aura pas été payé.

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

Nom et adresse du transporteur

3.4. Notre nom peut figurer en abrégé sur le billet, sous la forme de notre Code de désignation ou sous toute autre forme. Notre adresse sera considérée comme étant celle de l'aéroport de départ figurant en regard de la première abréviation de notre nom sur le billet.

Article 4: Tarifs, suppléments, 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 dates 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 tarif peut inclure les suppléments prélevés par la compagnie aérienne.

Taxes, frais et commissions

4.2. 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 charges qui ne sont pas inclus dans le tarif. Les détails desdits frais apparaissent également sur votre billet.

Devise

4.3. Sous réserve de toute autre disposition de la loi en vigueur, les tarifs seront payés dans toute devise que nous acceptons. 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 des banques 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 uniquement 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. 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, enregistrons 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. Pour des conditions générales détaillées, veuillez consulter les conditions de tarif respectives.

Date limite de paiement du billet

5.2. Si vous ne vous êtes pas acquitté(e) du tarif avant la date limite de paiement du billet convenue avec nous ou l'agence de voyages émettrice, nous vous annulerons votre réservation de vol.

Données personnelles

5.3.1. Vous reconnaissez nous avoir transmis des informations à caractère personnel aux fins de réservation et d'achat de billets d'avion, d'obtenir des prestations annexes, de développement et fourniture de services spécifiques, de faciliter les formalités relatives à l'immigration et entrée sur le territoire ou pour répondre aux exigences des autorités gouvernementales dans le cadre exclusif de votre voyage. Vous nous autorisez à transmettre ces informations à nos propres bureaux, à l'agence de voyages émettrice, aux administrations, à d'autres compagnies aériennes ou à tout autre prestataire des services susmentionnés pour les fins énoncées plus haut.

5.3.2. Nous vérifions toutes les transactions de paiement pour éviter toute autre forme d'abus. Nous faisons appel à des sources internes et externes pour ces vérifications. Vous consentez à ce que nous vérifions également les fonctionnalités techniques clairement identifiables à cette fin. Si des circonstances spécifiques sont détectées, nous nous réservons le droit d'envoyer des informations (y compris des données personnelles) à d'autres compagnies du groupe Lufthansa (notamment Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, Swiss International Air Lines AG et Miles and More GmbH). Elles traiteront ensuite ces informations à leurs propres fins.

Réservation du 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 ou siège situé dans une zone préférentielle). La réservation de siège à l'avance (payante) n'est pas obligatoire.

Tout siège réservé à bord d'un appareil exploité par une compagnie autre que celle auprès de laquelle votre vol a été réservé, plus communément appelé « partage de code », implique la conclusion d'un contrat séparé entre vous, le passager, et la compagnie aérienne effectuant le vol. Un tel contrat est juridiquement indépendant de la réservation liée à votre vol. Les réservations de siège (à l'avance) sur les vols en code partagé exploités par Lufthansa sont autorisées uniquement sur les vols long-courriers. Pour toute réservation de siège (à l'avance) sur un vol court-/moyen-courrier assuré par Lufthansa commercialisé sous le numéro de vol d'une compagnie tierce, veuillez contacter l'équipe du Lufthansa Service Center.

5.4.2. Dans tous les cas, vous pouvez demander un siège spécifique au moment de vous enregistrer. 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. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour satisfaire vos demandes, mais nous ne pouvons pas garantir un siège spécifique.

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 à une autre catégorie de siège 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, ou si vous avez donné des informations incorrectes sur votre capacité à utiliser un siège près de la

sortie de secours.

Confirmation des réservations

5.5.

5.5.1. En règle générale, nous n'exigeons aucune reconfirmation des 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 le Code de désignation figure dans la case transporteur sur votre billet.

Annulation de réservations de vols aller-retour par le transporteur, frais de service lorsqu'un siège n'est pas occupé

5.6. Des frais de dossier pourront être facturés à tout passager qui:

5.6.1 n'arrive pas à l'aéroport ou à tout autre point de départ à l'heure que nous avons indiquée (ou si aucune heure n'a été mentionnée, en laissant suffisamment de temps pour permettre la réalisation des formalités officielles et des procédures de départ), et par conséquent, n'utilise pas le siège pour lequel la réservation a été effectuée, ou

5.6.2 se présente sans les documents nécessaires, n'est ainsi pas prêt à voyager et pour cette raison, n'utilise pas le siège pour lequel une réservation a été effectuée, ou

5.6.3 annule sa réservation après l'heure indiquée par le transporteur. En cas d'annulation de votre réservation par vous-même en raison d'un vol annulé ou retardé, d'une escale supprimée, de la non-attribution du siège confirmé pour le vol concerné, ou votre non-présentation à l'heure du départ pour l'un de ces motifs, aucuns frais ne vous seront appliqués.

Article 6: Enregistrement des passagers et embarquement

6.1. Les heures limites d'enregistrement varient d'un aéroport à l'autre ; nous vous recommandons de vous renseigner au préalable et d'impérativement les respecter. 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 page Internet ou auprès de 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 prévu.

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.

6.4. Nous déclinons toute responsabilité pour les dommages ou les frais encourus par votre non-respect de ces conditions ou des conditions de nos partenaires (partage de code, interligne, charter).

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. Par ailleurs, nous pouvons refuser de vous transporter ou de continuer à vous transporter ou annuler votre réservation de siège si

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

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 ;

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 ;

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 ;

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 commissions exigibles ;

7.1.7 vous n'êtes pas en possession d'un document de voyage valide ; vous souhaitez entrer dans un pays dans lequel vous ne pouvez entrer qu'en tant que passager en transit ou pour lequel vous ne possédez pas les documents d'immigration valides ; vous détruisez vos documents de voyage pendant le vol ; ou vous refusez de présenter vos documents de voyage à un membre d'équipage contre un reçu lorsque cela vous est demandé ;

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 ;

7.1.9 vous refusez de payer le supplément tarifaire conformément aux conditions visées au

paragraphe 3.3.1 ou présentez un billet émis par un organisme autre que l'agence de voyage accrédité ou comportant un ou plusieurs coupons de vol détériorés, ou

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

7.1.11 vous ignorez l'interdiction de fumer lors de l'embarquement et à bord de tous nos avions et l'interdiction d'utiliser des appareils électroniques à bord.

Si nous ou l'un de nos partenaires (partage de code, interligne, charter) refusons de vous transporter pour l'un des motifs ci-dessus, toute réclamation de transport ou de compensation sera exclue.

Assistance particulière

7.2.

7.2.1. Si vous êtes un passager souffrant d'un handicap ou d'une maladie, ou si vous avez besoin d'une assistance particulière, nous vous prions de nous en informer à l'avance. Les passagers qui nous ont informés de leurs besoins particuliers à l'achat de leur billet et dont le transport a été accepté ne se verront pas refuser le transport pour le motif d'assistance particulière.

Enfants

7.2.2. Les enfants de moins de cinq ans ne peuvent voyager qu'accompagnés d'un adulte d'au moins 18 ans. L'acceptation au transport de mineurs non accompagnés âgés de 5 à 12 ans est soumise à l'accord préalable du transporteur par téléphone. Le tarif correspondant à votre voyage est calculé selon les tarifs publiés à la date de réservation du billet conformément aux règles tarifaires en vigueur de nos points de vente ou de l'agence de voyage émettrice du billet.

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, 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. Tout siège enfant utilisé à bord de nos appareils doit être homologué. 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.

Pour plus d'informations sur les voyages avec des enfants, notamment sur les sièges pour enfant à bord de nos avions, veuillez consulter notre page Internet lufthansa.com à la rubrique >Préparer votre voyage > Voyager avec des enfants.

Indemnisation pour refus de transport

7.3. Si le transport vous est refusé pour l'un des motifs indiqués ci-dessus ou si nous avons annulé votre réservation de siège pour l'un de ces motifs, vos droits se limitent au remboursement du billet pour les coupons de vol non utilisés, conformément à l'Article 10.3.

Article 8: Franchise bagage et excédent de bagages

Franchise bagage et excédent de bagages

8.1. Selon le tarif applicable et votre franchise bagages, vous pouvez emporter un nombre limité

de bagages avec vous à bord. Votre franchise bagage est indiquée sur votre billet et disponible en nous contactant ou auprès de l'agence de voyages ayant émis le billet. Vous devrez payer un supplément pour le transport des bagages excédant la franchise et pour les bagages spéciaux. Sur les vols portant un numéro de vol Lufthansa opéré par une compagnie aérienne partenaire (vols en code partagé), la franchise bagage est également indiquée sur le billet ; toutefois, les frais d'excédent de bagages seront prélevés par le premier transporteur selon ses propres règles. Les tarifs qui s'appliquent dans ces cas sont disponibles en nous contactant ou auprès de l'agence de voyages ayant émis le billet.

Le poids de chaque bagage doit être inférieur ou égal à 32 kilogrammes.

Bagages venant d'étrangers

8.2. Nous vous demandons de refuser d'emporter à bord tout bagage qui vous aurait été remis par des étrangers, en bagage à main ou en soute.

Articles non acceptés comme bagages

8.3.

8.3.1. Vous ne pouvez pas inclure dans vos bagages:

8.3.1.1. tout objet susceptible de mettre en danger l'appareil, les personnes ou biens à bord, tel que spécifié dans la Réglementation sur les matières dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) ou de l'Association internationale des transporteurs aériens (IATA), disponible sur demande auprès de nous ou de l'agence de voyage émettrice du billet. Ces objets 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. 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 qui sont dangereux ou qui, en raison de leurs poids, dimension, forme ou type, fragilité, périssabilité ou délicatesse, ne peuvent pas être transportés ; d'autres explications concernant les cas concrets sont disponibles directement auprès de nous ou de l'agence de voyages ayant émis le billet ;

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 la Réglementation internationale sur les matières dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) sur le site de l'OACI, dans la rubrique Marchandises dangereuses, ou sur la page Internet de la Luftfahrt-Bundesamt LBA (l'autorité fédérale allemande de l'aviation).

8.3.2. Le transport d'arme de toute sorte sur vous-même ou à l'intérieur de vos bagages,



notamment (a) les armes de poing et aérosols lacrymogènes ou bombes anti-agression, (b) les explosifs et munitions, (c) tout objet, dont la configuration ou l'apparence extérieure, ressemble à une arme, des munitions ou explosifs, doit être déclaré avant d'entamer votre voyage. 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 Armes de toutes sortes, notamment armes de poing et pulvérisateurs. Les armes sportives peuvent être autorisées 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.

Au cas où vous transporteriez néanmoins dans vos bagages enregistrés 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. Conformément aux paragraphes 8.3.2 et 8.3.3, nous refuserons le transport en tant que bagage de tous les articles décrits dans le paragraphe 8.3. ; si la présence de tels articles est détectée pendant le transport, nous pouvons refuser le transport.

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.

Droit d'inspection

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 refusez une fouille de votre personne ou de vos bagages afin de déterminer la présence d'objets non autorisés ou qui n'ont pas été présentés conformément au paragraphe 8.3, nous pouvons refuser de vous transporter et de transporter vos bagages ; dans ce cas, votre droit d'indemnisation sera limité au remboursement du billet conformément à l'Article 10.3 des présentes conditions de transport.

Bagages enregistrés

8.6. Vos bagages enregistrés sont sous notre responsabilité lorsque vous nous les confiez. Pour chaque bagage enregistré, nous délivrons à tout passager un reçu de bagages. Si nous émettons une étiquette d'identification de bagage en plus du reçu de bagage, celle-ci est à des fins

d'identification uniquement.

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

8.6.3. 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 vous devez être présent(e) lors du contrôle douanier. Vos droits en vertu de l'Article 14 (Responsabilité en cas de dommages) restent inchangés.

Bagage à main

8.7.

8.7.1. Nous pouvons spécifier 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 d'escale intermédiaire.

8.8.2. Seul le porteur du reçu de bagages est habilité à retirer le bagage enregistré, sous réserve du paiement de toute somme due.

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.

Animaux de compagnie et chiens d'assistance

8.9.

8.9.1. Le transport d'animaux de compagnie (chat, chien ou autre animal) est soumis à notre acceptation préalable selon les conditions suivantes: les animaux doivent être convenablement installés dans une caisse et accompagnés des certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou de transit ou de tout autre document exigé par les pays respectifs. 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, incluant le poids de la cage et de toute nourriture emportée, n'est pas inclus dans la franchise bagage du passager. Les frais d'excédent de bagages devront être acquittés pour donner droit au transport.

8.9.3. Le transport d'un chien d'assistance reconnu nécessaire pour le passager sera assuré gratuitement et, lorsque cela est possible, en cabine ; veuillez consulter le paragraphe 8.9.5.

8.9.4. Sur les vols au départ ou à destination des États-Unis d'Amérique, dans la mesure où cela est requis par le Code of Federal Regulations (14 C.F.R., part 382) et d'autres lois et règlements applicables, Lufthansa tolère le transport gratuit de tout animal d'assistance accompagnant un passager dont le handicap reconnu nécessite un tel animal pour l'aider dans certaines tâches. Si vous souhaitez voyager avec un animal d'assistance, vous devez examiner et respecter les exigences énoncées.

Informations sur les voyages avec des chiens d'assistance

Lufthansa limite les animaux d'assistance aux chiens. Toute personne handicapée voyageant avec un chien d'assistance assume l'entière responsabilité de la sécurité, la santé, le bien-être et la conduite de son chien d'assistance, y compris l'interaction du chien avec les autres passagers et membres de l'équipage susceptibles d'entrer en contact avec ce dernier à bord de l'avion ou dans les zones d'embarquement.

Toute personne handicapée voyageant avec un chien d'assistance est seule responsable du respect des lois, réglementations et exigences gouvernementales, y compris, mais sans s'y limiter, les certificats de santé, permis et vaccinations exigés par le pays, l'état ou le territoire depuis et/ou vers lequel le chien d'assistance est transporté, y compris les lois et réglementations pouvant s'appliquer dans les correspondances du passager, ainsi que de toutes les dépenses engagées ou les conséquences résultant du non-respect de ces lois et réglementations, ce qui peut inclure le placement du chien d'assistance en quarantaine à l'arrivée.

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. Nous autorisons votre animal à voyager avec vous en cabine à la condition qu'il soit obéissant et sache se comporter correctement. Si votre animal se comporte mal, il pourrait vous être demandé de le museler pour être transporté en soute (si une cage de transport 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 êtes responsable de la sécurité, la santé et le comportement de votre animal et acceptez la responsabilité de toutes les réglementations en matière d'entrée, de sortie, sanitaires et autres qui s'appliquent à l'entrée ou le transit dans les pays concernés par votre voyage.

Vous êtes responsable de tous les coûts découlant du non-respect de ces responsabilités, ainsi que des dommages causés par l'animal qui vous accompagne ; par ailleurs, vous nous dégagez de toute responsabilité, à moins que les dommages soient causés par la négligence grossière ou la mauvaise conduite volontaire de notre part.

Article 9: Horaires, retards et annulations de vol

Horaires de vol

9.1. Avant d'accepter votre réservation, nous vous indiquerons l'heure de départ prévue valide au moment de la réservation et qui sera mentionnée sur votre billet. Il se peut que nous devions

modifier l'heure de départ prévue après l'émission de votre billet. Si vous nous laissez vos coordonnées, nous vous informerons du changement éventuel de ces horaires. Si, après l'achat de votre billet, nous procédons à un changement d'heure de départ important qui ne vous convient pas, et si nous sommes dans l'incapacité de changer votre réservation pour un autre vol vous convenant, vous pourrez prétendre au remboursement de votre billet, comme prévu dans l'Article 10.2.

Annulation, changement de réservation, retards

9.2. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour éviter les retards. Dans l'exercice de ces efforts et pour éviter toute annulation de vols, les mesures prises peuvent inclure l'acheminement de votre vol sur un autre avion ou avec une autre compagnie aérienne.

9.3. Nous nous engageons à vous avertir en temps utile de tout retard, modification de votre réservation ou annulation éventuelle à l'aéroport et durant votre voyage. Vous pourrez également trouver des informations sur votre vol sur notre site [lufthansa.com](https://www.lufthansa.com).

Article 10: Remboursements

Généralités

10.1. Nous rembourserons tout billet inutilisé ou toute partie de billet non utilisée conformément aux paragraphes suivants de cet article et aux conditions tarifaires appropriées:

Destinataire du remboursement

10.1.1. Sauf indication contraire, seul le passager dont le nom figure sur le billet ou personne ayant réglé ledit billet sur présentation d'un justificatif de paiement suffisant, a droit à un remboursement.

10.1.2. Si le billet a été payé par une autre personne que le passager dont le nom figure sur le billet et si le billet fait mention d'une restriction de remboursement, nous ne rembourserons que la personne qui a payé le billet et conformément à ses instructions.

10.1.3. Sauf dans les cas de billets perdus, nous n'effectuerons le remboursement que lorsque vous nous aurez remis le billet et tout coupon de vol inutilisé.

10.1.4. Tout remboursement effectué à quiconque ayant présenté le coupon passager et l'ensemble des coupons de vol inutilisés, et se présentant comme bénéficiaire légitime du remboursement conformément aux paragraphes 10.1.1 ou 10.1.2, sera considéré, en toute légitimité, comme ayant été versé audit bénéficiaire.

Remboursements involontaires

10.2.

10.2.1. Nous procéderons au remboursement tel que décrit ci-dessous en cas d'annulation/non-respect de l'horaire de votre vol (à savoir un retard de plus de 2 h en cas d'irrégularités d'exploitation longues ou retard de plus de 5 h en cas d'irrégularités d'exploitation courtes).

10.2.1.1. Si aucune partie du billet n'a été utilisée, il sera procédé au remboursement d'une somme équivalente au tarif initialement réglé.

10.2.1.2. Si vous avez déjà utilisé une portion du billet, pas moins de la différence entre le tarif payé et le tarif applicable aux segments que vous avez déjà effectués.

Remboursement volontaire

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. Dans le cas d'une utilisation partielle du billet, il sera procédé au remboursement d'une somme équivalente à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable aux tronçons de vol effectués au titre de la partie de billet utilisée, déduction faite des frais de dossier ou d'annulation.

Remboursement d'un billet perdu

10.4.

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

10.4.1.2. la personne remboursée s'engage, dans les formes que nous lui indiquerons, à nous reverser le montant remboursé dans la mesure où le billet ou la partie du billet perdu serait présenté et utilisé par une tierce personne prétendant à un transport ou un remboursement, sauf si toute fraude ou utilisation par un tiers relève de notre responsabilité.

10.4.2. Si nous 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 nous réservons le droit de refuser tout remboursement d'un billet qui aura été présenté aux autorités d'un pays ou à un transporteur comme une 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 transporteur ou 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 et de la même manière.

Auteur du remboursement

10.7. Les remboursements seront effectués uniquement par le transporteur qui a émis le billet.

Remboursement sur les comptes de carte de crédit

10.8. Le remboursement des billets réglés par carte de crédit ne peut être effectué que sur les comptes de 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. Le montant refusé reçu par le titulaire de la carte de crédit au moyen d'un crédit sur son compte de carte de crédit peut différer du montant initial débité à l'institution de carte de crédit pour le billet remboursé, en raison des frais prélevés et des différences des taux de change appliqués par l'institution de carte de crédit. 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 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 vous voir refuser l'accès à bord pour des voyages ultérieurs 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 radios et de jouets télécommandés n'est pas légalement 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. Veuillez être attentif aux annonces réalisées par l'équipage et aux documents d'information ou au Guide FlyNet fournis à bord. Les appels sont bloqués de manière technologique en tout temps. Les caméras, ordinateurs portables, lecteurs MP3 et CD et les jeux informatiques peuvent être utilisés à bord, tant que le signal lumineux de 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. 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.

Obligation de porter un masque

11.7.

11.7.1. Le port d'un masque couvrant le nez et la bouche au moment d'embarquer/quitter l'avion et pendant toute la durée du vol est obligatoire.

11.7.2. Les enfants de moins de six ans sont dispensés de cette obligation, ainsi que les personnes dans l'incapacité de porter un masque pour raison médicale, à condition qu'elles puissent présenter un certificat médical valide par le biais du formulaire du Lufthansa Group, et une preuve officielle de test Covid-19 (PCR) réalisé 48 heures avant le départ prévu du vol.

11.7.3. Pour plus d'informations, en particulier, sur ledit formulaire, les types de masques autorisés et coordonnées de Lufthansa, veuillez cliquer [ici](#). Si, pour des raisons objectives, vous n'êtes pas en mesure de présenter un test négatif à la Covid-19 conforme aux exigences du paragraphe 11.7.2., [veuillez cliquer ici](#).

Article 12: Avantages supplémentaires

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

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. Les documents de voyage et visas doivent être valides pendant toute la durée de votre voyage, même pendant les interruptions. 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 serons nullement tenus responsables des conséquences que vous subiriez suite à votre inobservation des obligations mentionnées ci-dessus.

Documents de voyage

13.2. Avant le voyage, vous devrez présenter tous les documents d'entrée et de sortie, les certificats sanitaires et autres exigés par les 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 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, car vous n'êtes pas autorisé(e) à entrer dans le pays respectif (pays de transit ou de destination). 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. Cette obligation s'applique au passager ainsi qu'à la personne qui a acheté le billet. Pour couvrir ces dépenses, nous sommes 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, 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 des données du Passager

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 aux États-Unis et au Canada) sur leurs demandes, conformément aux réglementations juridiques afin de respecter le Contrat de transport.

Article 14: Responsabilité en cas de perte ou de dommage

Généralités

14.1.

14.1.1. D'autres Conditions de transport s'appliquent à la responsabilité de Deutsche Lufthansa AG et des autres compagnies assurant des services de transport en tant que partenaires contractuels.

14.1.2. Le transport est soumis à l'ordre de responsabilité de l'Accord de Montréal du 28 mars 1999, mis en place dans la communauté européenne par le biais de la version modifiée par le Règlement (CE) n° 889/2002 et la législation nationale des États membres.

14.1.3. 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.

14.1.4. Nous ne pourrions être tenus responsables que des dommages qui surviennent dans le cadre de nos propres prestations de vol. Dans la mesure où nous émettons des billets pour des vols opérés par d'autres transporteurs ou confions le transport des bagages sur des vols opérés par un autre transporteur, nous ne serons que le mandataire pour cet autre transporteur. Vous disposerez toutefois du droit de réclamer des dommages auprès du premier ou du dernier transporteur.

14.1.5. Lorsque la compagnie aérienne effectuant la prestation n'est pas la même que la compagnie contractuelle, vous pouvez réclamer des dommages auprès des deux compagnies. Si un nom ou code de compagnie aérienne (partage de code) figure sur le billet, ce nom ou code se réfère à la compagnie aérienne contractuelle.

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

14.1.7. La responsabilité de Lufthansa ne pourra 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 l'accord resteront inchangées.

14.1.8. Les exclusions et limites à notre responsabilité s'appliquent également en conséquence en faveur de notre personnel, nos représentants et toute personne dont nous utilisons les avions, y compris leurs employés et représentants. Le total des réclamations pour dommages dont nous et les personnes mentionnées ci-dessus sommes tenues de nous acquitter ne peuvent pas dépasser les montants d'indemnisation maximum qui s'appliquent.

14.1.9. Dans la mesure où cela n'est pas expressément prévu ailleurs, aucune de ces Conditions de transport ne lève les exclusions ou limites de responsabilités qui nous incombent

conformément à l'accord ou à la législation en vigueur.

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 113 100 SDR (environ 121 243 EUR), la compagnie aérienne ne pourra contester les réclamations pour dommages en cas de culpabilité. Veuillez noter que la responsabilité maximale du transporteur sera de 128 821 DTS après le 28.12.2019. À condition de prouver qu'il n'a pas agi par faute ou négligence, le versement d'un dédommagement supérieur à un tel montant peut être refusé par ledit transporteur.

Avance de paiement

14.2.2. Dans le cas où un passager décède ou est blessé, la compagnie aérienne est tenue 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, le paiement anticipé ne peut être inférieur à 16 000 DTS (environ 17 600 euros).

Destruction, perte ou détérioration des bagages

14.3.

14.3.1. En cas de détérioration, destruction ou perte des bagages, notre responsabilité est limitée à 1 131 DTS (environ 1 213 euros). Veuillez noter que la responsabilité sera limitée à 1 288 DTS après le 28.12.2019. Pour les bagages enregistrés, une responsabilité sans faute s'applique, tant que les bagages n'étaient pas endommagés auparavant. Pour les bagages à main, nous ne serons responsables que des conduites coupables.

Limite de responsabilité plus élevée pour les bagages

14.3.2. Une limite de responsabilité plus élevée s'applique si le passager effectue une déclaration spéciale au plus tard lors de l'enregistrement et s'acquitte d'un supplément.

Plaintes liées aux bagages

14.3.3. En cas d'endommagement, 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 enregistrés, le passager doit faire une demande d'indemnisation par écrit ou au format texte dans un délai de sept jours après réception des bagages endommagés ou de 21 jours après réception des bagages retardés.

14.3.4. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par des objets 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 dépenses encourues.

Retards de transport de passagers et de bagages

14.4.

14.4.1. Nous sommes responsables des dommages dus à des retards de transport des passagers, sauf si nous prenons toutes les mesures raisonnables pour éviter ces dommages ou s'il est impossible de prendre de telles mesures. En cas de retards liés au transport des passagers, la

responsabilité est limitée à 4 694 DTS (environ 5 032 euros). Veuillez noter que la responsabilité sera limitée à 5 346 DTS après le 28.12.2019.

14.4.2. Nous sommes responsables des dommages dus à des retards de transport des bagages enregistrés, sauf si nous prenons toutes les mesures raisonnables pour éviter ces dommages ou s'il est impossible de prendre de telles mesures. En cas de retards liés au transport des bagages, la responsabilité est limitée à 1 131 DTS (environ 1 213 EUR). Veuillez noter que la responsabilité sera limitée à 1 288 DTS après le 28.12.2019.

14.4.3. Si la partie blessée a contribué à causer les dommages survenus, le montant de la réclamation d'indemnisation est réduit proportionnellement à la négligence de cette partie. La partie blessée 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.

Refus d'embarquer en cas de surréservation

14.5.

14.5.1. Lors de l'attribution de sièges disponibles, nous donnerons la priorité aux mineurs non accompagnés et aux passagers malades et handicapés. Sinon, les passagers seront reçus dans leur ordre d'arrivée compte dûment tenu de leurs motifs de voyage.

14.5.2. S'il est prévisible que certains passagers peuvent se voir refuser le droit de voyager, nous ferons tout notre possible pour les prévenir à l'avance et trouver des passagers volontaires disposés à échanger leurs places en cette occasion.

Annulations

14.6. En cas d'annulation, nous tenterons de vous réserver un vol opéré par d'autres compagnies aériennes si cela est nécessaire.

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 est exclu si la personne en droit de recevoir les bagages ne dépose pas une plainte auprès du transporteur immédiatement après la découverte des dommages, et, pour un transport aérien international, dans les sept jours suivant la date de réception des bagages ; les mêmes conditions s'appliquent aux dommages découlant d'un retard de livraison des bagages, avec la stipulation que ladite plainte soit déposée immédiatement, mais au plus tard 21 jours suivant la date de réception des bagages. La notification d'endommagement doit être effectuée par écrit.

Délais de réclamation

15.2. Toute réclamation d'indemnisation pour des dommages de toutes sortes ne peut être invoquée que pour le transport international si la réclamation est portée dans un délai de deux ans calculé à compter de la date de l'arrivée de l'avion à destination ou de la date à laquelle l'avion était censé arriver, ou à compter de la date à laquelle le transport a été interrompu. Le mode de calcul du délai de réclamation sera déterminé par la loi de la juridiction saisie.



Article 16: Politiques diverses

Le transport est soumis à d'autres réglementations et conditions qui s'appliquent à nous 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, les restrictions concernant l'utilisation d'appareils électroniques et la consommation de boissons alcoolisées à bord. Les réglementations et conditions correspondantes sont disponibles sur simple demande.

Article 17: Bureau de conciliation des consommateurs

Nous participons aux résolutions de litiges devant une commission de médiation des consommateurs. La commission de médiation en charge est la *söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* (commission de médiation des consommateurs pour l'union des transports en commun) Fasanenstraße 81, 10623 Berlin.

<https://soep-online.de>

<https://soep-online.de/ihre-beschwerde/online-formular-flug/>

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/>

Article 18: Titres

Les rubriques 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.