

# Conditions générales de transport

## Sommaire

Préambule .....	2
Définitions .....	2
Champ d'application .....	4
Billets .....	5
Tarifs, frais, taxes et redevances .....	6
Assistance particulière.....	7
Enregistrement et embarquement.....	7
Refus de transport.....	8
Bagages.....	9
Animaux.....	10
Horaires, retard et annulation .....	10
Déroutement et modes de transport alternatifs.....	11
Responsabilités.....	11
Litiges persistants .....	14
Procédure de réclamation pour les litiges bagages.....	15
Procédure de réclamation pour les irrégularités de vol.....	18
Notice sur les droits des passagers en cas d'annulation, retard ou refus d'embarquement.....	19

— oOo —

*En vigueur depuis le 01<sup>er</sup> avril 2024*

## Préambule

1. Les présentes conditions ont été adoptées par CHALAIR AVIATION, Société par actions simplifiée à associé unique, immatriculée au RCS de Caen sous le numéro 447 825 100 et dont le siège social est situé à l'Aéroport de Caen-Carpiquet, 14650 CARPIQUET.
2. Elles fixent à partir du 01 avril 2024, les conditions du transport aérien de Chalais au sens des articles L6400-1 et suivants du Code des transports.
3. Elles sont accessibles par nous, à tout moment sur le site internet « [chalafr.fr](http://chalafr.fr) » ou joint à votre demande sur votre billet. En toutes circonstances, elles sont mises à disposition dans les aéroports que nous desservons, par nous ou nos représentants.

### Article 1<sup>er</sup>

## Définitions

Aux fins des présentes conditions on entend par :

1. « Nous », « notre » et « Chalais » : CHALAIR AVIATION, Société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Caen sous le numéro 447 825 100 et dont le siège social est situé à l'Aéroport de Caen-Carpiquet, 14650 CARPIQUET
2. « Vous », « votre » et « passager » : Toute personne disposant d'un billet, que nous acceptons ou avons l'intention de transporter sur un vol portant notre code de désignation.
3. « Agent Accrédité » : Une personne physique ou morale agréée par nous pour la vente de billet pour les passagers sur un vol opéré de manière régulière suivant un programme de vol défini par nous.
4. « Conditions » : Les présentes conditions générales de transport
5. « Bagages » : À la fois vos Bagages en soute et vos Bagages en cabine.
6. « Bagages en cabine » : Tous les bagages autres que les Bagages en soute.
7. « Bagages en soute » : Les bagages dont nous assurons la garde et pour lesquels nous avons délivré une Étiquette de bagage ou « TAG ».
8. « Billet » : Le contrat de transport nominatif et non cessible d'un passager, soit sous la forme d'un « titre de transport individuel ou collectif » complété éventuellement d'un bulletin de bagages ou d'une fiche d'identification pour les Bagages en soute, soit par un moyen équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par nous ou par un agent accrédité. Il comprend les coupons de vols et est émis par nous ou un agent accrédité.
9. « Réservation confirmée » : Réservation enregistrée sur notre système de réservation et donnant lieu à l'émission d'un billet en cours de validité qui établit le droit au transport aérien d'un passager sur un vol effectivement prévu ou opéré.
10. « Code de désignation » : Soit le code à deux lettres « CE », soit le code à trois lettres « CLG ».

11. « Coupon » : Un coupon électronique, comportant le nom du passager devant effectuer selon un ordre séquentiel, un segment de vol mentionné sur un billet. Cela signifie que le passager doit voyager selon l'ordre indiqué sur son billet.
12. « Itinéraire », « voyage » ou « vol » : Tout service de transport aérien entre l'embarquement dans un aéroport et le débarquement dans un aéroport autre que celui de départ, réalisé à une date et une heure précise, sous notre code de désignation suivi d'un numéro de vol,
13. « Affrètement » : Le vol par lequel une personne physique ou morale a conclu un contrat de Transport défini entre lui-même et un ou des passagers et nous confie ensuite la charge d'effectuer la totalité ou une partie du Transport Aérien.
14. « Convention » : Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international faite à Montréal le 28 mai 1999.
15. « Règlement sur les droits des passagers » : Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière de compensation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.
16. « Règlement sur les droits des passagers porteurs d'handicap » : Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)
17. « Carte d'embarquement » : Tout document permettant l'accès à bord d'un passager dans un aéronef opérant un vol. Ce document est émis par nous ou nos représentants dans un aéroport.
18. « Embarquement » : Opération consistant à faire accéder un passager à bord de l'aéronef. Elle débute au moment où vous êtes inscrit sur le manifeste des passagers effectivement à bord et prend fin dès lors que vous franchissez la porte de l'aéronef.
19. « Débarquement » : Opération consistant à libérer un passager des restrictions liées au vol. Elle débute dès lors qu'une porte de l'aéronef s'ouvre et prend fin dès lors que vous êtes effectivement en dehors de l'aéronef.
20. « Dommage » : Le décès, les blessures ou les lésions corporelles occasionnées à un passager, ainsi que la perte totale ou partielle, le vol, toute autre détérioration ou retard de ses bagages, survenant dans le cadre de notre service de transport aérien.
21. « DTS » : Le Droit de tirage spécial défini par le Fonds Monétaire International.
22. « Étiquette de bagage » ou « TAG » : Un document que nous émettons uniquement dans le but d'identifier vos Bagages en soute.

23. « Force Majeure » : Les circonstances extraordinaires et imprévisibles en dehors du contrôle de celui qui l'invoque et qui n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées.
24. « Heure limite d'enregistrement » ou « HLE » : L'heure limite désignée par Chailair, à laquelle vous devez être en possession de votre carte d'embarquement et le cas échéant avoir déposé vos Bagages en soute à un comptoir de dépôt de bagages agréé par nous ou nos représentants dans un aéroport. Il s'agit également de l'heure limite à laquelle, vous devez vous acquitter des frais relatifs aux Bagages en soute et le cas échéant des frais d'excédent de bagages.
25. « Tarifs privés » : Un tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public. Il peut par exemple s'agir d'un tarif spécial dont les conditions tarifaires sont propres à une entreprise spécifique ainsi qu'aux personnes qui appartiennent à cette dernière.

## Article 2

### Champ d'application

1. Les présentes conditions s'appliquent exclusivement au transport aérien de personnes et de leurs bagages dont le vol porte le code de désignation défini au paragraphe 10 de l'article 1<sup>er</sup> des présentes conditions et dont au moins un passager dispose d'une réservation confirmée.
2. Ces Conditions sont adoptées en application du droit français, du droit communautaire, et de toute convention susceptible de s'appliquer. De ce fait, dans le cas où des dispositions des présentes conditions seraient contraires au droit positif, ces conditions générales de transport prédomineront, sauf si ces dernières sont contraires à des dispositions d'ordre public.
3. Dans certains cas, nous avons conclu avec d'autres transporteurs aériens des accords commerciaux dénommés partages de codes ou accord d'interlignes. Les conditions applicables seront celles du transporteur aérien effectif au sens du b) de l'article 2 du règlement sur les droits des passagers. Le Passager sera informé de l'identité du transporteur aérien effectif, au moment de la réservation ou au plus tard lors de l'enregistrement.
4. Les présentes conditions ne s'appliquent pas aux vols effectués au moyen d'un contrat d'affrètement.
5. Les présentes conditions pourront être traduites en langue anglaise, à la demande du passager. Toutefois, en cas de contradiction d'interprétation, seule la version française prévaudra.
6. La nullité d'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions n'affecte pas la validité de l'ensemble des conditions restantes.
7. Les juridictions françaises seront compétentes pour tout différend sur les présentes conditions.
8. Le Règlement sur les droits des passagers ne s'applique pas aux passagers qui bénéficient de tarifs privés.

*Article 3***Billets**

1. Le billet est la preuve de l'existence d'une réservation confirmée. Il contient en outre les identités des parties notamment du passager et le cas échéant, celui des autres transporteurs aériens effectifs et du ou des passagers.
2. La prestation de transport n'est fournie qu'aux passagers désignés sur les billets et qui parviennent à nous justifier, à tout moment de leurs identités au moyen d'un document de voyage ou d'identité officiel.
3. Seul l'existence d'un billet valide permet la délivrance d'une carte d'embarquement au nom du passager inscrit sur le billet.
4. Un billet est considéré comme valide si le coupon que le passager souhaite utiliser pour la délivrance de sa carte d'embarquement n'a pas été déjà utilisé, modifié, remboursé ou n'est pas périmé et le cas échéant, a été acheté intégralement et respecte l'ordre séquentiel d'usage des coupons inscrits sur le billet tel que défini au point 11 de l'article 1<sup>er</sup>. Il appartient au passager de s'assurer de la validité de son billet. Toutefois, si vous n'avez pas respecté l'ordre séquentiel des coupons, votre billet peut rester valide sous réserve des dispositions du point k de l'article 7.
5. Sauf dispositions ou accords contraires, un billet est valable au transport :
  - un an, à compter de la date d'émission ou,
  - un an à compter de la date d'utilisation du premier Coupon, si celle-ci intervient dans l'année de la date d'émission du Billet.
6. Lorsque le billet n'est plus valide et que le passager souhaite tout de même embarquer à bord du vol, nous devons réémettre le Billet et nous pourrions exiger de ce passager qu'il paye un billet de remplacement ou une pénalité de réémission ou de revalidation de son billet.
7. Toutefois, si le passager se trouve empêché de voyager pour une raison de force majeure dûment justifié par lui et que son billet est encore en cours de validité au moment où il se manifeste, nous pouvons accepter sans frais supplémentaires, de prolonger la validité de son billet, de modifier son itinéraire de voyage ou ses dates de vol. Les billets modifiés ou prorogés seront soumis aux conditions tarifaires affectées au billet initial.
8. Le paragraphe précédent ne s'applique que si le passager se manifeste avant la HLE du vol qu'il envisageait de prendre et dès qu'il a connaissance des circonstances l'empêchant de voyager et sous réserve que ces circonstances ne découlent pas d'une négligence, d'un acte ou d'une omission même involontaire de sa part ou de son entourage.

*Article 4***Tarifs, frais, taxes et redevances**

1. Sauf disposition contraire, les tarifs des billets couvrent exclusivement le transport entre l'embarquement de l'aéroport de départ et le débarquement de l'aéroport de destination. Ils n'incluent pas le transport : en amont de l'embarquement et en aval du débarquement, de changement d'aéroports, de changement de terminaux dans les aéroports.
2. Les tarifs appliqués sont ceux spécifiés par nous, conformément à nos conditions tarifaires en vigueur au moment de la réservation ou de l'achat du billet, pour une classe de transport donnée. Le passager est informé du coût total du billet, comprenant le tarif toutes taxes comprises et les frais d'émission, au moment de la réservation.
3. Toute modification de l'itinéraire ou de la date de voyage peut avoir une incidence sur le coût total du billet qui peut être supérieur au prix initial.
4. Tous les frais, taxes, et redevances imposés par une autorité compétente, ou l'exploitant d'un aéroport sont acquittés par le passager lors de l'achat du billet et seront ajoutés aux tarifs hors taxes de ce dernier. Lors de la réservation de son billet, le passager sera informé desdits frais, taxes, et redevances. Ces derniers peuvent être instaurés ou modifiés par une autorité compétente, l'exploitant de l'aéroport ou par nous après la date de réservation du billet.
5. Des Frais et des charges peuvent vous être facturés par nous, en contrepartie de la prestation d'émission du billet. Ces Frais s'ajoutent au tarif toutes taxes comprises et ne sont pas remboursables. Le passager est informé du montant avant la finalisation de sa réservation.
6. La taxe sur la valeur ajoutée ne s'applique qu'aux vols intérieurs et ne s'applique pas vols internationaux.
7. Nous pouvons annuler une réservation, même confirmée en cas d'erreur d'affichage ou d'une défaillance technique qui rendrait ou a rendu le prix de la réservation manifestement erroné ou dérisoire.

*Article 5***Assistance particulière**

1. Le transport, l'assistance et la protection des personnes nécessitant une assistance ou attention particulière, en situation de handicap ou à mobilité réduite est régie par les dispositions du Règlement sur les droits des passagers porteurs d'handicap.
2. Le passager doit nous avertir de son handicap ou de tout besoin particulier d'assistance ou de surveillance lors de la réservation ou au plus tard, quarante-huit heures avant le départ. Ces besoins comprennent également ceux de nature médicaux qui pourraient, même indirectement, présenter un risque à votre santé, sécurité et celle des autres occupants de l'aéronef pendant le vol.
3. À défaut, vous devez nous nous avertir dès que possible pour que nous tentions notamment en fonction du délai imparti et des spécificités de l'assistance demandée, de mettre en œuvre toutes les mesures possibles pour vous garantir cette assistance.
4. Nous pouvons toutefois refuser votre réservation en vertu de l'article 4 du Règlement sur les droits des passagers porteurs d'handicap lorsqu'il s'agit de se conformer à des exigences de sécurité ou si les caractéristiques de l'aéronef et ses équipements rendent votre embarquement physiquement impossible.

*Article 6***Enregistrement et embarquement**

1. Le passager doit procéder à son enregistrement avant l'heure limite d'enregistrement. Cette HLE est mentionnée sur le billet, aux comptoirs des aéroports de départ et sur le site internet « [chalair.fr](http://chalair.fr) ».
2. L'enregistrement donne lieu à l'attribution définitive d'un siège au passager, dans l'aéronef qui effectuera le vol. Toutefois, nous pouvons à tout moment, pour des raisons opérationnelles, vous attribuer un autre siège, même si vous avez réservé un siège spécifique.
3. Il vous incombe de vous présenter au comptoir d'enregistrement avant la HLE muni des documents de voyage nécessaires pour permettre votre enregistrement ou le cas échéant, l'enregistrement de vos bagages en soute. La condition du respect de la HLE s'applique aux enregistrements réalisés sur internet par le passager ou l'un de ses mandataires.
4. Il vous incombe également d'être présent à l'embarquement avant l'heure indiquée sur votre carte d'embarquement.
5. Le non-respect des conditions fixées par le présent article donne lieu à l'annulation du coupon du passager pour le vol qu'il devait prendre et le cas échéant, des autres coupons du même billet qui suivent ce dernier.

*Article 7***Refus de transport**

Nous pouvons refuser votre transport et ou le transport de vos bagages dans les cas où l'une des situations suivantes se produisent ou pourraient se produire :

- a) Vous ne remplissez pas les conditions nécessaires y compris administratives pour vous rendre dans la destination de votre voyage. Il vous incombe de vérifier ces exigences avant de voyager ;
- b) Votre transport ou le transport vos bagages peut affecter la sécurité, la santé ou le confort des autres passagers ou de notre personnel ainsi que nos représentants ;
- c) Votre état mental, physique, votre attitude ou votre comportement présente, ou nous donne des raisons de croire que vous représentez un risque pour vous, les autres passagers, notre personnel en cabine ou les biens ;
- d) Vous refusez ou avez refusé dans le passé de vous soumettre ou de respecter des exigences en matière de sûreté et ou de sécurité à l'aéroport ou à bord d'un vol ;
- e) Vous ne vous êtes pas acquitté de l'intégralité des frais d'une quelconque nature et dont vous nous devez ;
- f) Le billet présenté par le passager a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme ou d'une personne non agréée par Chalair ;
- g) Vous n'êtes pas en mesure de prouver que vous êtes la personne titulaire du billet ou de la carte d'embarquement ;
- h) Vous avez déjà fait l'objet d'un refus ou d'une interdiction de transport de notre part, d'un autre transporteur ou d'une autorité ;
- i) Vous n'avez pas respecté l'une des dispositions prévues par ces présentes conditions.
- j) Nous ne sommes pas en mesure de vous attribuer un siège alors même que vous possédez une réservation confirmée et que nous nous voyons obligés de vous refuser l'embarquement. Dans ce dernier cas, vous avez droit à une indemnisation.
- k) Nous vous demandons de nous verser une pénalité financière pour ne pas avoir respecté l'ordre séquentiel des coupons de votre billet et vous refusez de procéder au versement.

*Article 8***Bagages**

1. Vous pouvez transporter vos bagages dans la limite de la franchise de poids et de taille qui a été conclu lors de la réservation effective ou d'une franchise accordée ultérieurement. En cas de dépassement de la franchise, nous pouvons vous demander de vous acquitter d'une somme que nous fixons.
2. Vous devez nous déclarez tous les articles contenus dans vos bagages qui sont susceptibles d'être considérés comme une menace ou peut être utilisé par vous ou un tiers pour menacer la sécurité et ou la sureté des personnes et des biens ainsi que le bon fonctionnement du transport aérien en général.
3. Lorsque vous voyagez avec des bagages, vous nous déclarez de bonne foi que :
  - Vos bagages ne contiennent que des articles qui vous appartiennent et que vous ne l'avez pas laissé sans surveillance depuis sa confection, rendant possible l'intrusion d'objets illicite par des tiers ;
  - Vos bagages ne contiennent pas d'articles interdits au paragraphe 5
  - Que votre bagage et son contenu n'excèdent ensemble une valeur de 1288 DTS.
  - Si la valeur totale de votre bagage et son contenu excèdent ensemble la valeur de 1288 DTS, vous devez réaliser auprès de nous et au plus tard avant de nous confier la garde de votre bagage, une déclaration spéciale d'intérêts. Nous pouvons vous demander de régler des frais supplémentaire en contrepartie de cette déclaration.
4. Le transport de bagages ayant une forme ou nature particulière ou différente d'une valise peut donner lieu à une perception par nous de frais supplémentaires.
5. Il vous est interdit d'introduire dans vos bagages sans autorisation explicite de notre part :
  - Toutes matières et objets explosifs ;
  - Toutes armes à feu, armes en général même factices ou imitations et objets tranchants ou contendants ;
  - Toutes matières gazeuses telles que les gaz purs ou les mélanges d'un ou plusieurs gaz ;
  - Tout liquide ou mélange de liquide inflammable ;
  - Tout solide ou mélange de solide inflammable ;
  - Toutes substances oxydantes, comburantes et les peroxydes organiques ;
  - Toutes substances toxiques et infectieuses ;
  - Toutes matières radioactives ;
  - Toutes substances corrosives ;
  - Tous les articles interdits par d'autres dispositions ;
  - Toutes matières et objets dangereux divers tels que : les substances qui, en cas d'inhalation sous forme de fines poussières, peuvent mettre en danger la santé ; les matières et objets qui, en cas d'incendie, peuvent former des dioxines ; les substances dégageant des vapeurs inflammables ; les objets contenant des batteries à lithium ; les substances ou matières dangereuses pour l'environnement ; les matières transportées ou présentées au transport

à température élevée ainsi que les autres matières ou objets présentant un danger pendant le transport, mais n'ayant pas été listées.

Les bagages de soute font cependant l'objet d'une tolérance pour les produits d'hygiène courants. Les bagages en cabine quant à eux bénéficient d'une tolérance pour :

- Les liquides et aérosols contenus dans des contenants de 100 millilitres au maximum ;
- Les articles contenant des batteries à lithium ;
- Les autres articles acceptés lors des contrôles de sécurité et de sûreté ;
- Les substances et matières autorisés dans le cadre du transport par un médecin.

6. Vous ne devez jamais introduire dans vos bagages de soute, tous objets ayant une valeur morale ou financière importante tels que des devises, des pierres ou métaux précieux, documents d'identités, clés, appareils électroniques et plus généralement tout autre article non listé pouvant être emporté avec vous ou dans votre bagage cabine.

Il sera de même pour les objets fragiles ou pour lequel il existe une probabilité qu'un dommage pourrait être causé à partir du moment où vous nous confiez la garde de votre bagage du fait de la forme, de la nature, des objets ou de la disposition des objets contenus dans vos bagages.

#### *Article 9*

##### **Animaux**

1. Vous pouvez transporter des animaux sous réserve de l'acceptation préalable et expresse par Nous.
2. Nous fixons les règles en ce qui concerne le poids et la taille de l'animal ainsi que les caractéristiques de sa caisse de transport.
3. Nous pouvons vous demander de régler un supplément dans le cas du transport d'un animal en cabine ou en soute.
4. Il vous appartient de vous assurer que l'animal que vous transportez soit apte à voyager en cabine ou en soute.

#### *Article 10*

##### **Horaires, retard et annulation**

1. Dès lors que vous avez réservation confirmée auprès de nous, les horaires et les numéros des vols seront indiqués dans votre confirmation de réservation ou dans votre billet. Vous êtes conscient que les horaires et les numéros de vol indiqués peuvent être modifiés.
2. Lorsque les horaires ou les numéros de vol sont modifiés, nous vous informerons de ces modifications par e-mail ou SMS, si nous disposons de vos coordonnées directes. Nous préviendrons également, le cas échéant, l'intermédiaire ayant réalisé votre réservation.

Si nous ne disposons pas de vos coordonnées directes, il sera présumé que vous avez reçu les informations transmises par nous par le biais de l'intermédiaire. Si vous souhaitez être

informés directement, il vous appartiendra de vous rapprocher de l'intermédiaire pour vous assurer qu'il nous a effectivement transmis vos coordonnées réelles.

3. Lorsque l'un de nos vols est retardé ou annulé, vous en êtes informé dans les meilleurs délais et par tout moyen. Dans ces derniers cas, vous pouvez avoir droit à une indemnisation si vous remplissez les conditions.

Lorsque le retard vous fait partir le jour suivant, vous pouvez nous demander de bénéficier d'un hébergement. Dans ce cas, nous vous fournirons un hébergement choisi par nous.

Tout hébergement réservé de votre propre initiative et sans notre accord écrit ou de nos représentants ne pourra faire l'objet d'une réclamation ultérieure.

#### *Article 11*

##### **Déroutement et modes de transport alternatifs**

1. Si nous avons des motifs raisonnables de penser qu'à cause de circonstances indépendantes de notre volonté, votre vol ne peut ou ne doit pas suivre l'itinéraire initialement prévu, nous vous informons dès que possible et par tout moyen.
2. Dans le cas du premier paragraphe, nous pouvons en outre atterrir ou décoller dans un aéroport différent de celui prévu initialement.

Notre mission de transport sera réputée réalisée si l'aéroport alternatif se situe dans la même zone géographique de l'aéroport initialement prévu. Vous pouvez cependant nous demander de vous réacheminer vers l'aéroport initial. Dans ce cas, nous vous fournirons un moyen de transport choisi par nous.

Tout réacheminement réalisé de votre propre initiative et sans notre accord écrit ou de nos représentants ne pourra faire l'objet d'une réclamation ultérieure.

3. En dehors des cas dans le paragraphe précédent, nous organiserons sans frais supplémentaires votre transport par tout autres modes de transports possibles et disponibles, afin d'atteindre l'aéroport de départ ou de destination initialement prévu.

#### *Article 12*

##### **Responsabilités**

Notre responsabilité ou le manquement à nos obligations dans le cadre du contrat de transport conclu avec le passager est défini au présent article. Il est rappelé que le transport est soumis aux règles de responsabilité de la Convention et du Règlement sur les droits des passagers

##### **1. Responsabilités pour mort ou dommages corporels :**

Chalair est responsable dans la limite de 128821 DTS du préjudice survenu en cas de mort ou de dommages corporels par le seul fait que la mort ou la lésion corporelle ait été causé par un accident qui s'est produit à bord d'un aéronef inscrit de manière régulière sur notre liste de flotte et entre toute opération d'embarquement et de débarquement au sens de l'article 17 de la Convention.

Notre responsabilité est toutefois exclue si ce dommage est dû à une négligence de votre part ou que vous avez provoqué ou contribué à causer le dommage en question ou en outre que le dommage a été causé par un fait qui vous est imputable.

## **2. Responsabilité pour bagages endommagés :**

Chalair est responsable dans la limite de 1288 DTS, sauf en cas de déclaration spéciale d'intérêts, des dommages survenus sur vos bagages par le seul fait que le dommage sur le bagage ait été causé par un accident qui s'est produit entre le moment où nous acceptons de manière effective la garde de vos bagages et jusqu'à ce qu'à la restitution effective de ces derniers.

Notre responsabilité est toutefois exclue si ce dommage sur vos bagages est dû à une négligence de votre part ou que vous avez provoqué ou contribué à causer le dommage ou que les bagages présentaient des défauts, des vices, une usure ou une fragilité dont nous pouvons raisonnablement penser qu'une manutention normale par nous pouvait entraîner le dommage.

Notre responsabilité est également exclue si le bagage contenait un des articles interdits mentionnés à l'article 5 des présentes conditions ou si le dommage porte sur des éléments susceptibles de dépasser du bagage dès lors qu'ils étaient conçus pour être insérés et intégrés dans le corps de ce dernier, sur les roulettes ou si les dommages portent sur des tâches ou des éraflures.

Lorsqu'à la restitution effective de vos bagages vous n'avez pas porté immédiatement à notre connaissance des dommages sur vos bagages, il sera présumé que vous avez réceptionné vos bagages sans dommages. Toutefois, si vous avez été dans l'impossibilité de nous informer de l'avarie, vous pouvez nous faire parvenir dans un délai de sept jours une réclamation écrite selon la procédure indiquée en annexe I. Le traitement de votre réclamation suivra une procédure suivant ladite annexe.

## **3. Responsabilité pour retard ou perte des bagages :**

Chalair est responsable dans la limite de 1288 DTS, sauf en cas de déclaration spéciale d'intérêts, des dommages résultant d'un retard dans la mise à disposition ou d'une perte de vos bagages.

Un retard est constitué dès lors qu'il est constaté qu'à l'arrivée de votre vol, vos bagages ne sont effectivement pas livrés à l'espace de restitution dédié de l'aéroport de livraison indiqué sur le TAG de vos bagages.

Si vous constatez l'absence de vos bagages à l'espace dédiée de l'aéroport de livraison indiqué sur le TAG de vos bagages, vous devez signaler immédiatement cet absence à nous ou à l'un de nos représentants audit aéroport. Le signalement doit faire l'objet d'une déclaration écrite selon la procédure prévue à l'annexe I.

L'absence de retrait par vous, de vos bagages à l'aéroport de livraison indiqué sur le TAG ne saurait être considéré comme un retard de livraison. De plus, si votre bagage n'est pas retiré dans les vingt et un jours suivant la livraison et que nous ne parvenons pas à vous contacter, nous pouvons disposer de vos bagages sans recours en responsabilité possible par vous.

Si la livraison de votre bagage est effectivement retardée, vous devez conserver et nous transmettre l'ensemble des justificatifs correspondant à des frais légitimes et nécessaires à vos besoins de subsistance dans l'attente de la livraison de vos bagages.

Il est précisé que les frais engagés n'ont pas pour objet de vous faire bénéficier d'articles qui sont manifestement exorbitants du caractère raisonnable et nécessaires à vos besoins de subsistance ou qu'ils peuvent être qualifiés par nous de frais excessifs ou abusifs.

Peuvent être compris dans les articles nécessaires à vos besoins de subsistance les articles de la famille suivante :

- des produits d'hygiène (une boîte de protections périodiques, un tube de dentifrice, une brosse à dents, un savon ou gel douche, un shampoing, un rasoir jetable et le cas échéant les produits pour bébé (lingettes, couches, ...)) ;
- des vêtements (un ensemble de sous-vêtements, un pantalon, une chemise ou un t-shirt et un pull).

Lesdits frais ne seront jamais dus dans les cas suivants :

- Nous vous livrons vos bagages le jour de l'arrivée de votre vol ;
- Vos frais dépassent la somme de 50€ par jour ;
- Vous nous transmettez le montant de vos frais et vos justificatifs vingt et un jours après la date de mise à disposition par nous de vos bagages ;
- Vos frais ont fait l'objet d'un achat 72 heures après votre signalement ;
- Votre domicile, votre résidence principale ou secondaire se situe dans la même région géographique de l'aéroport de livraison indiqué sur le TAG de vos bagages.

Le traitement de votre signalement suivra une procédure suivant l'annexe I.

Vos bagages seront considérés perdus s'ils ne vous ont pas été restitués dans les vingt et un jours suivant la date de votre déclaration écrite. En conséquence, notre réparation des dommages incombant à cette perte sera traitée selon une procédure à l'annexe I.

Le cas échéant, dans le cas d'une perte, notre limite de responsabilité ne pourra être déplafonnée sauf disposition d'ordre public contraire et pourra intégrer les frais déjà remboursés par nous du fait du retard de livraison du bagage.

#### **4. Responsabilité pour retard, annulation ou refus d'embarquement :**

Chalair est responsable dans la limite de 5346 DTS des dommages résultant d'un retard dans l'exécution de la prestation de transport aérien. Nous sommes cependant exonérés de cette responsabilité si nous avons pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage ou s'il nous était impossible de prendre des mesures.

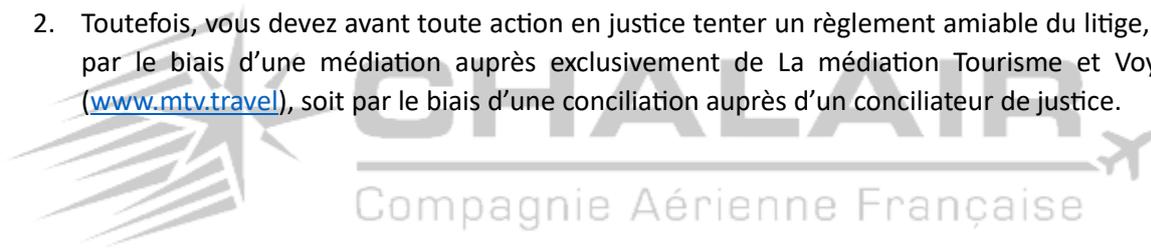
Il est rappelé qu'en cas de retard, d'annulation ou de refus d'embarquement, vous pouvez bénéficier d'une assistance et ou d'une indemnisation si vous rentrez dans les conditions du règlement sur les droits des passagers. La procédure pour valoir vos droits sont précisés à l'annexe II.

Vos demandes et actions en justice au titre du droits des passagers se prescrivent par un an après la date d'arrivée prévue ou effective du vol litigieux.

### *Article 13*

#### **Litiges persistants**

1. Si nous refusons vos réclamations, que nous n'êtes pas satisfait de nos réponses ou que nous ne vous apportons pas de réponses sous 60 jours, vous pouvez engager une action en justice.
2. Toutefois, vous devez avant toute action en justice tenter un règlement amiable du litige, soit par le biais d'une médiation auprès exclusivement de La médiation Tourisme et Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)), soit par le biais d'une conciliation auprès d'un conciliateur de justice.



— oOo —

## Annexe I

**Procédure de réclamation pour les litiges bagages**

- ⇒ Lorsque vos bagages sont endommagés, manquants ou perdus, vous pouvez suivre la procédure suivante :

**I. BAGAGES ENDOMMAGÉS :****1) Déclaration :**

<b><u>CAS 1 : Vous avez la possibilité de vous rendre immédiatement au service litige bagages de l'aéroport de destination</u></b>	<b><u>CAS 2 : Vous êtes dans l'impossibilité de vous rendre au service litige bagages de l'aéroport de destination</u></b>
<p>⇒ Dès que vous constatez que votre bagage est endommagé à l'arrivée, vous devez le signaler immédiatement auprès du service litige bagages de l'aéroport de destination.</p> <p>⇒ Demandez un rapport d'irrégularité (PIR) qui documente les dommages et précise le numéro de référence de votre dossier. (il peut vous être envoyé par voie électronique)</p> <p>⇒ Prenez des photos des dommages sur votre bagage et conservez le TAG.</p>	<p>⇒ Prenez immédiatement des photos des dommages sur votre bagage et conservez le TAG.</p> <p>⇒ Formuler une réclamation sous 7 jours après votre arrivée, sur le site : <a href="http://chalair.fr/reclamations">chalair.fr/reclamations</a></p> <p>Joindre à votre réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Photos des dommages ;</li> <li>- Numéro de TAG ;</li> <li>- Devis de réparation ou certificat d'irrégularité + facture d'achat du bagage ;</li> <li>- Explications circonstanciées.</li> </ul> <p>⇒ Nous accusons réception de votre réclamation et revenons vers vous pour vous demander si besoin des informations nécessaires.</p> <p>⇒ Si votre réclamation est complète, vous pouvez passer au point 4).</p>

**2) Chiffrage des dommages :**

- ⇒ Rapprochez-vous d'un professionnel afin qu'il établisse un devis de réparation pour les dommages déclarés ou le cas échéant, un certificat d'irrégularité.
- ⇒ Dans le cas où vos bagages sont irréparables, vous devez être en possession de la facture d'achat du bagage endommagé. À défaut, nous appliquerons un barème forfaitaire.

**3) Transmission des documents :**

⇒ Formuler une réclamation de préférence sur le site : [chalair.fr/reclamations](http://chalair.fr/reclamations)

Joindre à votre réclamation :

- Photos des dommages ;
- Numéro de TAG ;
- PIR ;
- Devis de réparation ou certificat d'irréparabilité + facture d'achat du bagage.

**4) Prise en charge :**

⇒ Lorsque votre dossier est conforme et complet, nous vous informons explicitement donner notre accord pour la prise en charge des frais de réparation ou de rachat du bagage endommagé.

⇒ Nous mettrons votre dossier en paiement uniquement après réception des factures justifiant de la réparation ou du rachat effectif du bagage.



**II. BAGAGES EN RETARD OU PERDUS :**

**1) Déclaration :**

<b><u>CAS 1 : Vous avez la possibilité de vous rendre immédiatement au service litige bagages de l'aéroport de destination</u></b>	<b><u>CAS 2 : Vous êtes dans l'impossibilité de vous rendre au service litige bagages de l'aéroport de destination</u></b>
<p>⇒ Dès que vous constatez que votre bagage n'a pas été livré au lieu prévu, vous devez le signaler immédiatement auprès du service litige bagages de l'aéroport de destination.</p> <p>⇒ Demandez un rapport d'irrégularité (PIR) qui constate l'absence du bagage et précise le numéro de référence de votre dossier. (il peut vous être envoyé par voie électronique)</p>	<p>⇒ Formuler une réclamation sous 48 heures après votre arrivée, sur le site : <a href="http://chalair.fr/reclamations">chalair.fr/reclamations</a></p> <p>Joindre à votre réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numéro de TAG ;</li> <li>- Justificatifs des frais engagés ;</li> <li>- Relevé d'identité bancaire d'un compte en euros ;</li> <li>- Explications circonstanciées.</li> </ul> <p>⇒ Nous accusons réception de votre réclamation et revenons vers vous pour vous demander si besoin des informations nécessaires.</p> <p>⇒ Si votre réclamation est complète, vous pouvez passer au point 3).</p>

**2) Transmission des documents :**

- ⇒ Formuler une réclamation de préférence sur le site :  
[chalair.fr/reclamations](http://chalair.fr/reclamations)

Joindre à votre réclamation :

- Numéro de TAG ;
- PIR ;
- Relevé d'identité bancaire d'un compte en euros ;
- Justificatifs de frais engagés.

**3) Prise en charge :**

- ⇒ Lorsque votre dossier est conforme et complet, nous mettrons votre dossier en paiement uniquement après réception des factures justifiant de la réparation ou du rachat effectif du bagage.

**4) Bagages non livrés 21 jours après la déclaration :**

- ⇒ Dans le cas où vos bagages seront considérés perdus, vous devez nous transmettre les justificatifs d'achat des articles contenus dans le bagage. Il est rappelé que ces articles doivent les dispositions de l'article 8 des présentes conditions. À défaut, nous appliquerons un barème forfaitaire.

**III. MONTANTS FORFAITAIRES LITIGES BAGAGES :**

<b>BAGAGES ENDOMMAGÉS</b>	
<b>Caractéristiques</b>	<b>Montant</b>
Bagage capacité >20 kg	100€
Bagage capacité <20 kg	50€

<b>BAGAGES PERDUS</b>	
<b>Caractéristiques</b>	<b>Montant</b>
Poids enregistré < 10 kg	100€
Bagage enregistré <23 kg	300€
Bagage enregistré >23 kg	600€

- ⇒ Chaque montant sera déduit des sommes déjà versées lors du retard du bagage.

*Annexe II*

**Procédure de réclamation pour les irrégularités de vol**

- ⇒ Lorsque vous subissez un retard, une annulation ou un refus d'embarquement et que vous estimez bénéficier des dispositions du droits des passagers, vous pouvez suivre la procédure suivante :

**1) Déclaration :**

- ⇒ Formuler une réclamation dans l'année suivant votre arrivée, sur le site :  
[chalair.fr/reclamations](http://chalair.fr/reclamations)

Joindre à votre réclamation :

- Numéro de réservation ;
- Détail des vols.

- ⇒ Nous accusons réception de votre réclamation et revenons vers vous pour vous demander si besoin des informations nécessaires.

**2) Versement :**

- ⇒ Lorsque votre dossier est conforme et complet, nous pouvons vous proposer dans un premier temps des bons de voyage et/ou de services.  
Vous avez le choix de les accepter ou de les refuser.

- ⇒ Si vous les refusez, nous vous demanderons de nous communiquer un Relevé d'identité bancaire d'un compte en euros.



## Annexe III

## Notice sur les droits des passagers en cas d'annulation, retard ou refus d'embarquement



## Notice d'information

Information notice

## Vos droits en cas de vol annulé, retardé ou embarquement refusé

Your rights in case of cancelled flight, delayed or denied boarding

1. Montant des indemnités *Compensation amount*

- 1500 km	→	1500 - 3000 km	→	+ 3500 km
250 €		400 €		600 €

2. En cas d'annulation *In case of cancellation*

Vol annulé + 14 jours avant départ <i>Flight cancelled + 14 days before departure</i>	
Indemnisation <i>Compensation</i>	<input type="checkbox"/>
Remboursement ou réacheminement <i>Reimbursement or re-routing</i>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rafraîchissement ou restauration <i>Meals and refreshments</i>	<input type="checkbox"/>
Hébergement <i>Accommodation</i>	<input type="checkbox"/>
Vol annulé entre 14 jours et 7 jours avant départ <i>Flight cancelled between 14 and 7 days before departure</i>	
Indemnisation	<input checked="" type="checkbox"/> sous conditions <i>Under conditions</i>
Remboursement ou réacheminement	<input checked="" type="checkbox"/>
Rafraîchissement ou restauration	<input type="checkbox"/>
Hébergement	<input type="checkbox"/>
Vol annulé moins de 7 jours avant départ <i>Flight cancelled less than 7 days before departure</i>	
Indemnisation	<input checked="" type="checkbox"/> sous conditions
Remboursement ou réacheminement	<input checked="" type="checkbox"/>
Rafraîchissement ou restauration	<input checked="" type="checkbox"/> sous conditions
Hébergement	<input checked="" type="checkbox"/> sous conditions

3. En cas de retard *In case of delay*

Vol retardé + 2 heures <i>Flight delayed + 2 hours</i>	
Indemnisation	<input type="checkbox"/>
Remboursement ou réacheminement	<input type="checkbox"/>
Rafraîchissement ou restauration	<input checked="" type="checkbox"/>
Hébergement	<input type="checkbox"/>
Vol retardé + 3 heures <i>Flight delayed + 3 hours</i>	
Indemnisation	<input checked="" type="checkbox"/> sous conditions
Remboursement ou réacheminement	<input type="checkbox"/>
Rafraîchissement ou restauration	<input checked="" type="checkbox"/>
Hébergement	<input checked="" type="checkbox"/> Si départ le lendemain <i>if departure next day</i>
Vol retardé + 5 heures <i>Flight delayed + 5 hours</i>	
Indemnisation	<input checked="" type="checkbox"/> sous conditions
Remboursement	<input checked="" type="checkbox"/>
Rafraîchissement ou restauration	<input checked="" type="checkbox"/>
Hébergement	<input checked="" type="checkbox"/> Si départ le lendemain <i>if departure next day</i>

4. En cas de refus d'embarquement *In case of denied boarding*

Indemnisation	<input checked="" type="checkbox"/>
Remboursement ou réacheminement	<input checked="" type="checkbox"/>
Rafraîchissement ou restauration	<input checked="" type="checkbox"/>
Hébergement	<input checked="" type="checkbox"/>

Notice reprenant les principales dispositions de protection prévues par le Règlement (CE) n° 261/2004, n'indique pas les spécificités ou exceptions. Notice containing the main rules provided for by Regulation (EC) No. 261/2004, does not include the subtleties or exceptions.