

## Table des matières

Préambule .....	2
Article 1 <sup>er</sup> <b>Définitions</b> .....	2
Article 2 <b>Champ d'application</b> .....	4
Article 3 <b>Billets</b> .....	5
Article 4 <b>Tarifs, frais, taxes et redevances</b> .....	6
Article 5 <b>Assistance particulière</b> .....	7
Article 6 <b>Enregistrement et embarquement</b> .....	7
Article 7 <b>Refus de transport</b> .....	8
Article 8 <b>Bagages</b> .....	9
Article 9 <b>Animaux</b> .....	10
Article 10 <b>Horaires, retard et annulation</b> .....	11
Article 11 <b>Déroutement et modes de transport alternatifs</b> .....	12
Article 12 <b>Responsabilités</b> .....	12
Article 13 <b>Litiges persistants</b> .....	15
Article 14 <b>Formalités administratives</b> .....	15
Article 15 <b>Comportement à bord</b> .....	15
Annexe I .....	17
Procédure de réclamation pour les litiges bagages .....	17
Annexe II .....	20
Procédure de réclamation pour les irrégularités de vol .....	20
Annexe III .....	21
Notice sur les droits des passagers en cas d'annulation, retard ou refus d'embarquement .....	21

— oOo —

*En vigueur depuis le 01<sup>er</sup> avril 2025*

## Préambule

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.

Elles fixent à partir du 01 avril 2025, les conditions du transport aérien de Chalais Aviation au sens des articles L6400-1 et suivants du Code des transports.

Elles sont accessibles, à tout moment sur le site internet « chalais.fr » ou « chalais.eu » ou joint à votre demande sur votre billet. En toutes circonstances, elles sont mises à disposition dans les aéroports que nous desservons, par Chalais Aviation ou nos représentants.

## Article 1<sup>er</sup> Définitions

Aux fins des présentes conditions on entend par :

« **Le Transporteur** » désigne 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.

« **Passager** » ou « Vous » désigne toute personne, à l'exception des membres d'équipage, disposant d'un billet, qui est ou sera transporté sur un vol portant le code de désignation du Transporteur : CE.

« **Affrètement** » désigne 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 confie ensuite au Transporteur la charge d'effectuer la totalité ou une partie du transport aérien.

« **Agent Accrédité** » désigne une personne physique ou morale agréée par le Transporteur pour la vente de billet pour les passagers sur un vol opéré de manière régulière suivant un programme de vol défini.

« **Bagages** » désigne à la fois les Bagages en soute et les Bagages en cabine.

« **Bagages en cabine** » désigne tous les bagages autres que les Bagages en soute.

« **Bagages en soute** » désigne les bagages que le Transporteur prend en charge et pour lesquels ce dernier a délivré une Étiquette de bagage ou « TAG ».

« **Billet** » est 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'une étiquette de bagages ou TAG pour les Bagages en soute, soit par un moyen équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le Transporteur ou par un agent accrédité. Il comprend les coupons de vols et est émis par le Transporteur ou un agent accrédité.

« **Carte d'embarquement** » désigne le document permettant l'accès à bord d'un Passager dans un aéronef opérant un vol. Ce document est émis par le Transporteur ou nos représentants dans un aéroport.

« **Code de désignation** » correspond soit au code à deux lettres « CE », soit au code à trois lettres « CLG ».

« **Conditions** » les présentes conditions générales de transport.

« **Conditions tarifaires** » désigne les dispositions et conditions qui s'appliquent à un tarif, telles que déterminées par le Transporteur.

« **Convention** » désigne selon les cas :

- a la convention pour l'uniformisation de certaines règles relatives au transport aérien international, conclue à Varsovie le 12 octobre 1929 (ci-après dénommée la Convention de Varsovie),
- b la convention de Varsovie telle qu'amendée par le protocole de La Haye du 28 septembre 1955,
- c la convention complémentaire à la Convention de Varsovie pour l'uniformisation de certaines règles relatives au transport aérien international effectué par une personne autre que le Transporteur contractuel, Guadalajara (1961),
- d la convention pour l'uniformisation de certaines règles relatives au transport aérien international, conclue à Montréal le 28 mai 1999 (Convention de Montréal),
- e la convention de Varsovie, telle qu'amendée par les protocoles 1, 2 et 4 (1975) de Montréal.

« **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.

« **Débarquement** » est l'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.

« **Domage** » désigne tout dommage résultant ou découlant du transport effectué par le Transporteur ou d'autres services connexes survenant dans le cadre de du service de transport aérien dont notamment 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.

« **DTS** » désigne le Droit de Tirage Spécial défini par le Fonds Monétaire International.

« **Embarquement** » est l'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.

« **Étiquette de bagage** » ou « **TAG** » désigne le document émis par le Transporteur uniquement dans le but d'identifier les bagages en soute.

« **Force Majeure** » Désigne 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.

« **Heure limite d'enregistrement** » ou « **HLE** » correspond à l'heure limite désignée par le Transporteur, à laquelle le Passager doit être en possession de sa carte d'embarquement et le cas échéant avoir déposé ses bagages en soute à un comptoir de dépôt de bagages agréé par le Transporteur ou ses représentants dans un aéroport. Il s'agit également de l'heure limite à laquelle, le Passager doit s'acquitter des frais relatifs aux bagages en soute et le cas échéant des frais d'excédent de bagages.

« **IATA** » ou « International Air Transport Association » désigne l'Association du Transport Aérien International, créée en avril 1945 à Montréal, dont la mission consiste à encourager le développement de transports aériens sûrs, réguliers et économiques, favoriser le commerce aérien et étudier les problèmes qui s'y rapportent.

« **Itinéraire** », « **voyage** » ou « **vol** » désigne 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 le code de désignation du Transporteur suivi d'un numéro de vol.

« **Jours** » désigne les jours du calendrier comprenant les sept jours de la semaine. Dans le cas d'une notification, le jour d'envoi n'est pas compté.

« **Passager à Mobilité Réduite** » désigne toute personne dont la mobilité lors de l'utilisation du transport est limitée en raison d'un handicap physique, d'une déficience intellectuelle, de l'âge ou de toute autre cause de handicap et dont la situation nécessite qu'elle reçoive une attention appropriée et que tous les services accordés aux autres passagers lui soient adaptés.

« **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.

« **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).

« **Réservation confirmée** » réservation enregistrée sur le système de réservation du Transporteur ou de l'Agent Accrédité 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.

« **Tarifs** » désigne le tarif d'un transport réservé par le Passager, dans une classe de réservation, pour des parcours, des vols et, le cas échéant, des dates donnés.

« **Tarif HT** » ou « **Tarif Hors Taxe** » désigne le Tarif facturé au Passager, hors Taxes et hors Frais d'Émission.

« **Tarifs privés** » est 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.

« **Taxes** » désigne les frais, taxes et redevances imposés par un gouvernement, par le gestionnaire d'un aéroport, ou par toute autre autorité et tels que définis à l'article 4 ci-dessous.

« **Union européenne** » dans la mesure où les articles 10 et 18 des présentes conditions de transport font référence à l'Union européenne, cela inclut également les pays qui ne font pas partie de l'Union européenne, mais où le règlement UE 261/2004 est directement ou indirectement en vigueur sur la base d'accords conclus entre ces pays et l'Union européenne.

## Article 2    Champ d'application

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 « **Code de désignation** » de l'article 1<sup>er</sup> des présentes conditions et dont au moins un Passager dispose d'une réservation confirmée.

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.

Dans certains cas, le Transporteur a 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.

Les présentes conditions ne s'appliquent pas aux vols effectués au moyen d'un contrat d'affrètement.

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.

La nullité d'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions n'affecte pas la validité de l'ensemble des conditions restantes.

Les juridictions françaises seront compétentes pour tout différend sur les présentes conditions.

Le Règlement sur les droits des passagers ne s'applique pas aux passagers qui bénéficient de tarifs privés.

### Article 3    Billets

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.

La prestation de transport n'est fournie qu'aux passagers désignés sur les billets et qui parviennent à justifier au Transporteur, à tout moment, de leurs identités au moyen d'un document de voyage ou d'identité officiel.

Seul l'existence d'un billet valide permet la délivrance d'une carte d'embarquement au nom du Passager inscrit sur le billet.

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 8.

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.

Lorsque le billet n'est plus valide et que le Passager souhaite tout de même embarquer à bord du vol, le Transporteur doit réémettre le Billet et exiger de ce Passager qu'il paye un billet de remplacement ou une pénalité de réémission ou de revalidation de son billet.

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, il peut être accepté 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.

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

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.

Les tarifs appliqués sont ceux spécifiés par le Transporteur, 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 tarif global du billet, comprenant le tarif TTC et les frais d'émission, au moment de la réservation.

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.

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 le Transporteur après la date de réservation du billet. Dans un tel cas, le Passager devra en acquitter le montant correspondant. Inversement, si des frais, taxes ou redevances, sont réduits ou supprimés, le Passager sera habilité à demander le remboursement du montant correspondant.

En cas de renoncement du Passager à voyager sur un vol pour lequel il dispose d'une Réservation confirmée, ce Passager bénéficiera du remboursement de ces taxes, redevances aéroportuaires et autres frais susvisés dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du Passager conformément à la réglementation applicable.

Des frais et des charges peuvent vous être facturés par le Transporteur, en contrepartie de la prestation d'émission du billet. Ces frais s'ajoutent au tarif TTC et ne sont pas remboursables. Le Passager est informé du montant avant la finalisation de sa réservation.

La taxe sur la valeur ajoutée ne s'applique qu'aux vols intérieurs et ne s'applique pas aux vols internationaux.

Le Transporteur peut 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.

Monnaie de paiement : Des Tarifs HT, Taxes, Frais d'Émission et Frais de Service sont payables dans la monnaie du pays où le billet a été acheté, à moins qu'une autre monnaie soit précisée, par le Transporteur ou son Agent Accrédité, au moment de l'achat du Billet ou antérieurement (par exemple, en raison de l'absence de convertibilité de la monnaie locale).

## Article 5 Assistance particulière

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.

Le Passager doit avertir le Transporteur 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 médical qui pourraient, même indirectement, présenter un risque à votre santé, sécurité et celle des autres occupants de l'aéronef pendant le vol.

À défaut, le Passager doit avertir le Transporteur dès que possible pour que, notamment en fonction du délai imparti et des spécificités de l'assistance demandée, de mettre en œuvre toutes les mesures possibles pour garantir cette assistance.

Le Transporteur peut toutefois refuser la 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 l'embarquement physiquement impossible.

Si le Passager présente des antécédents médicaux ou un état de santé particulier, il lui appartient de consulter un médecin avant d'embarquer sur un vol, particulièrement sur un long-courrier, et de prendre toutes les précautions nécessaires au bon déroulement de son vol.

## Article 6 Enregistrement et embarquement

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) ».

L'enregistrement donne lieu à l'attribution définitive d'un siège au Passager, dans l'aéronef qui effectuera le vol. Toutefois, à tout moment, pour des raisons opérationnelles, il est possible d'attribuer un autre siège, même si le Passager a réservé un siège spécifique.

Il incombe au Passager de se présenter au comptoir d'enregistrement avant la HLE muni des documents de voyage nécessaires pour permettre l'enregistrement ou le cas échéant, l'enregistrement des 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.

Il incombe au Passager également d'être présent à la porte de l'embarquement avant l'heure indiquée sur la carte d'embarquement. Le Transporteur pourra annuler la Réservation du Passager si celui-ci ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure d'embarquement indiquée au Passager, sans aucune responsabilité envers le Passager.

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

Le Transporteur peut refuser le transport du Passager et/ou le transport des bagages dans les cas où l'une des situations suivantes se produisent ou pourraient se produire :

- a) Le Passager ne remplit pas les conditions nécessaires y compris administratives pour se rendre dans la destination. Il incombe au Passager de vérifier ces exigences avant de voyager ;
- b) Le transport du Passager ou le transport de ses bagages pourrait mettre en danger la sécurité, la santé, la salubrité, le bon ordre à bord de l'aéronef, notamment si le Passager fait usage de l'intimidation, a un comportement ou utilise un langage abusif et/ou insultant à l'égard des passagers ou du personnel ;
- c) L'état mental, physique, l'attitude ou le comportement du Passager y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments présente, ou donne des raisons de croire qu'il représente un risque pour lui-même, les autres passagers, le personnel en cabine ou les biens ;
- d) Le Passager refuse ou a refusé dans le passé de se soumettre ou de respecter des exigences en matière de sûreté et ou de sécurité à l'aéroport ou à bord d'un vol ;
- e) Le Passager ne s'est pas acquitté de l'intégralité des frais d'une quelconque nature et dont il est redevable ;
- f) Le billet présenté par le Passager a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme ou d'une personne non agréée par Chalais, ou a été répertorié comme document perdu ou volé, ou a été falsifié ou contrefait, ou comporte un Coupon de vol qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité ;
- g) Le Passager n'est pas en mesure de prouver qu'il est la personne titulaire du billet ou de la carte d'embarquement ;
- h) Le Passager a déjà fait l'objet d'un refus ou d'une interdiction de transport du Transporteur, d'un autre transporteur ou d'une autorité ;
- i) Le Passager n'a pas respecté l'une des dispositions prévues par ces présentes conditions.
- j) Le Transporteur n'est pas en mesure d'attribuer au Passager un siège alors même qu'il possède une réservation confirmée et que le Transporteur se voit dans l'obligation de refuser l'embarquement. Dans ce dernier cas, vous avez droit à une indemnisation ;

- k) Le Transporteur demande au Passager de verser une pénalité financière pour ne pas avoir respecté l'ordre séquentiel des coupons de son billet et le Passager refuse de procéder au versement ;
- l) Le Passager qui bénéficie d'une réduction tarifaire ou d'un Tarif soumis à des conditions particulières n'est pas en mesure de présenter les justificatifs requis pour l'attribution de ce Tarif spécifique et refuse de s'acquitter du réajustement tarifaire.

## Article 8    Bagages

Le Passager peut transporter ses 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, le Transporteur peut demander au Passager de s'acquitter d'une somme fixée par le Transporteur.

Le Passager doit déclarer au Transporteur tous les articles contenus dans ses bagages qui sont susceptibles d'être considérés comme une menace ou peut être utilisé par le Passager ou un tiers pour menacer la sécurité et ou la sûreté des personnes et des biens ainsi que le bon fonctionnement du transport aérien en général.

Le Passager s'engage à ne pas laisser ses Bagages sans surveillance à compter du moment où il les a préparés et à ne pas accepter d'objets d'un autre passager ou de tout autre personne. Le Passager s'engage à ne pas voyager avec des Bagages confiés par un tiers.

Le Transporteur pourra refuser de transporter en soute les Bagages qui n'ont pas été remis par le Passager au Transporteur avant l'Heure Limite d'Enregistrement dans les conditions définies.

Lorsque le Passager voyage avec des bagages, il déclare au Transporteur de bonne foi que :

- Ses Bagages ne contiennent que des articles qui lui appartiennent et qu'il ne les a pas laissés sans surveillance depuis sa confection, rendant possible l'intrusion d'objets illicite par des tiers ;
- Ses Bagages ne contiennent pas d'articles interdits au paragraphe 6 ;
- Que ses Bagages et son contenu n'excèdent ensemble une valeur de 1288 DTS.
- Si la valeur totale de ses Bagages et son contenu excèdent ensemble la valeur de 1288 DTS, le Passager doit réaliser auprès du Transporteur et au plus tard avant de lui confier la garde de ses Bagages, une déclaration spéciale d'intérêts. Il peut alors être demandé de régler des frais supplémentaires en contrepartie de cette déclaration.

Le Transport de Bagages ayant une forme ou nature particulière ou différente d'une valise peut donner lieu à une perception par le Transporteur de frais supplémentaires.

Il est strictement interdit d'introduire dans vos bagages sans autorisation explicite de la part du Transporteur :

- 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 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.

Droit d'inspection : pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté et/ou à la demande des autorités, le Passager peut être sollicité afin de procéder à une fouille ou à un contrôle (de type rayons X ou autre) de ses Bagages. Si le Passager n'est pas disponible, ses Bagages pourront être contrôlés ou fouillés en son absence, en vue notamment de vérifier s'ils contiennent des objets visés à l'article ci-dessus. Si le Passager refuse de se conformer à de telles demandes, le Transporteur pourra refuser de le transporter, ainsi que ses Bagages.

Le Passager ne doit jamais introduire dans ses Bagages en 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 dans son 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 le Bagage est confié au Transporteur du fait de la forme, de la nature, des objets ou de la disposition des objets contenus dans les Bagages.

## Article 9    Animaux

Le Passager peut transporter des animaux sous réserve de l'acceptation préalable et express par le Transporteur ;

Le Transporteur fixe les règles en ce qui concerne le poids et la taille de l'animal ainsi que les caractéristiques de sa caisse de transport ;

Le nombre d'Animaux de Compagnie pouvant être transporté est limité par vol et par Passager ;

L'Animal de Compagnie et sa caisse ne sont pas compris dans la Franchise de Bagages, le Transporteur peut demander de régler un supplément dans le cas du transport d'un animal en cabine ou en soute ;

Les chiens d'assistance ainsi que leur caisse accompagnant les Passagers à Mobilité Réduite seront transportés gratuitement, en sus de la Franchise de Bagages, conformément aux règles du Transporteur, disponibles sur demande ;

Le Passager devra être en mesure de présenter les documents en règle, relatifs à son Animal de Compagnie, exigés par les autorités du pays de départ, d'accueil ou de transit, tels que notamment passeport, certificats sanitaires, de vaccination et permis d'entrée ou de transit. Le Transporteur n'acceptera pas le transport d'animaux dépourvus des documents requis par la réglementation applicable, tels que notamment définis ci-dessus ;

Il appartient au Passager de s'assurer que l'animal transporté soit apte à voyager en cabine ou en soute ;

Animaux de compagnie en cabine :

- Seuls les Animaux de Compagnie et leur caisse ne dépassant pas un poids fixé par le Transporteur pourront être acceptés en cabine
- L'Animal de Compagnie doit être placé dans un bagage prévu à cet effet, fermé, contenant intégralement l'animal et dans lequel il pourra se lever, se retourner et respirer aisément et librement
- Les chiens d'assistance seront acceptés en cabine, sous réserve de la réglementation applicable
- Le Passager s'engage à ne pas sortir l'animal, même partiellement, de son contenant pendant toute la durée du vol ;

Animaux de compagnie en soute : L'Animal de Compagnie doit être placé dans une caisse « coque », en plastique rigide ou fibre de verre et homologuée IATA (International Air Transport Association) ;

En cas de fraude, d'absence ou d'irrégularité des documents exigibles ou encore si le conteneur destiné au transport de l'Animal de Compagnie n'est pas conforme aux dispositions de l'article ci-dessus, le Transporteur n'assumera aucune responsabilité pour les blessures, pertes, retards, maladies ou mort des animaux transportés résultant de ces manquements, à moins que la faute ou la négligence du Transporteur en soit la cause. Les Passagers voyageant avec des animaux en ne respectant pas la réglementation applicable devront rembourser les amendes, pertes, réparations et toutes sortes de coûts engagés du fait d'une telle situation.

## Article 10 Horaires, retard et annulation

### 1. Horaires :

Dès lors que la réservation est confirmée auprès du Transporteur, les horaires et les numéros des vols seront indiqués dans la confirmation de réservation ou sur le billet. Le Passager est conscient que les horaires et les numéros de vol indiqués peuvent être modifiés. Les vols et les Horaires de vol indiqués dans les Indicateurs Horaires n'ont pas de valeur contractuelle et ont uniquement pour vocation d'informer le Passager des vols proposés par le Transporteur. Ces Indicateurs Horaires ne sont pas définitifs et sont susceptibles d'être modifiés après la date de leur publication.

Lorsque les horaires ou les numéros de vol sont modifiés, le Transporteur informe le Passager de ces modifications par e-mail ou SMS, si les coordonnées directes sont connues. L'intermédiaire ayant réalisé la réservation sera prévenu également, le cas échéant.

Si les coordonnées directes du Passager sont connues, il sera présumé que le Passager ait reçu les informations transmises par le Transporteur par le biais de l'intermédiaire. Si le Passager souhaite être

informé directement, il lui appartiendra de se rapprocher de l'intermédiaire pour s'assurer qu'il a effectivement transmis les coordonnées directes.

## **2. Retard, annulation :**

Lorsque l'un des vols est retardé ou annulé, le Passager en est informé dans les meilleurs délais et par tout moyen. Dans ces derniers cas, le Passager peut avoir droit à une indemnisation si les conditions sont remplies.

Lorsque le retard fait partir le jour suivant, le Passager peut demander de bénéficier d'un hébergement. Dans ce cas, le Transporteur fournira un hébergement choisi par ce dernier.

Tout hébergement réservé de la propre initiative du Passager et sans l'accord écrit du Transporteur ou de Agents Accrédités ne pourra faire l'objet d'une réclamation ultérieure.

## Article 11    **Déroutement et modes de transport alternatifs**

Si le Transporteur a des motifs raisonnables de penser qu'à cause de circonstances indépendantes de sa volonté, le vol ne peut ou ne doit pas suivre l'itinéraire initialement prévu, le Passager sera informé dès que possible et par tout moyen.

Dans le cas du premier paragraphe, l'atterrissage ou le décollage peut en outre se faire dans un aéroport différent de celui prévu initialement.

La mission de transport sera réputée réalisée si l'aéroport alternatif se situe dans la même zone géographique de l'aéroport initialement prévu. Le Passager peut cependant demander d'être réacheminer vers l'aéroport initial. Dans ce cas, un moyen de transport sera fourni, choisi par le Transporteur.

Tout réacheminement réalisé de la propre initiative du Passager et sans accord écrit du Transporteur ou de Agents Accrédités ne pourra faire l'objet d'une réclamation ultérieure.

En dehors des cas dans le paragraphe précédent, le Transporteur organisera sans frais supplémentaires le 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**

La responsabilité du Transporteur ou le manquement à ses 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 :**

Le Transporteur 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 la liste de flotte et entre toute opération d'embarquement et de débarquement au sens de l'article 17 de la Convention.

La responsabilité du Transporteur est toutefois exclue si ce dommage est dû à une négligence de la part du Passager ou qu'il ait provoqué ou contribué à causer le dommage en question ou en outre que le dommage a été causé par un fait qui lui est imputable.

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

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

La responsabilité du Transporteur est toutefois exclue si ce dommage sur les bagages du Passager est dû à une négligence de sa part ou qu'il ait provoqué ou contribué à causer le dommage ou que les Bagages présentaient des défauts, des vices, une usure ou une fragilité dont il est raisonnablement possible de penser qu'une manutention normale par le Transporteur pouvait entraîner le dommage.

La responsabilité du Transporteur est également exclue si le bagage contenait un des articles interdits mentionnés à l'article 9 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 des Bagages, le Passager n'a pas porté immédiatement à la connaissance du Transporteur des dommages sur les Bagages, il sera présumé que le Passager a réceptionné ses bagages sans dommages. Toutefois, si le Passager a été dans l'impossibilité d'informer le Transporteur de l'avarie, le Passager peut faire parvenir dans un délai de sept jours une réclamation écrite selon la procédure indiquée en annexe I. Le traitement de sa réclamation suivra une procédure suivant ladite annexe.

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

Le Transporteur 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 Bagages du Passager.

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

Si l'absence des Bagages est constatée à l'espace dédié de l'aéroport de livraison indiqué sur le TAG des bagages, le Passager doit signaler immédiatement cette absence au Transporteur ou à l'un des Agents Accrédités dudit aéroport. Le signalement doit faire l'objet d'une déclaration écrite selon la procédure prévue à l'annexe I.

L'absence de retrait par le Passager, de ses Bagages à l'aéroport de livraison indiqué sur le TAG ne saurait être considéré comme un retard de livraison. De plus, si le bagage n'est pas retiré dans les vingt et un jours suivant la livraison et que le Transporteur ne parvient pas à contacter le Passager, le Transporteur peut disposer des bagages sans recours en responsabilité possible par le Passager.

Si la livraison des Bagages est effectivement retardée, le Passager doit conserver et transmettre l'ensemble des justificatifs correspondant à des frais légitimes et nécessaires aux besoins de subsistance dans l'attente de la livraison de ses bagages.

Il est précisé que les frais engagés n'ont pas pour objet de faire bénéficier au Passager d'articles qui sont manifestement exorbitants mais du caractère raisonnable et nécessaires aux besoins de subsistance.

Peuvent être compris dans les articles nécessaires aux 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 :

- les Bagages sont livrés le jour de l'arrivée du vol ;
- Les frais du Passager dépassent la somme de 50€ par jour ;
- La transmission du montant des frais et les justificatifs se fait vingt et un jours après la date de mise à disposition par le Transporteur des Bagages ;
- Les frais du Passager ont fait l'objet d'un achat 72 heures après le signalement ;
- Le domicile du Passager, la résidence principale ou secondaire se situe dans la même région géographique de l'aéroport de livraison indiqué sur le TAG des Bagages.

Le traitement du signalement par le Passager suivra une procédure suivant l'annexe I.

Les bagages seront considérés perdus s'ils n'ont pas été restitués dans les vingt et un jours suivant la date de la déclaration écrite du Passager. En conséquence, la réparation par le Transporteur des dommages incombant à cette perte sera traitée selon une procédure à l'annexe I.

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

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

Le Transporteur est responsable dans la limite de 5346 DTS des dommages résultant d'un retard dans l'exécution de la prestation de transport aérien. Il est cependant exonéré de cette responsabilité si toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage ont été prises ou s'il était impossible de prendre des mesures.

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

Les demandes et actions en justice ou tout autre recours au titre du droits des passagers se prescrivent par un an après la date d'arrivée prévue ou effective du vol litigieux. Le cas échéant, lorsque la prescription a été suspendue, elle recommence à courir pour la durée restante avant la suspension,

sauf si cette durée est inférieure à six mois, auquel cas la prescription est reportée à six mois après la fin de la suspension.

### Article 13 Litiges persistants

Si le Transporteur refuse les réclamations du Passager, que celui-ci n'est pas satisfait des réponses ou que le Transporteur n'apporte pas de réponses sous 60 jours, le Passager peut engager une action en justice.

Toutefois, le Passager doit 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.

### Article 14 Formalités administratives

Document permettant le transport : Il est de la responsabilité du Passager de se conformer aux exigences gouvernementales en matière de formalités et documentation d'entrée et de sortie des territoires y compris les transits ainsi qu'en matière sanitaire. Renseignements sur le site Internet du Ministère des Affaires Etrangères ([www.diplomatie.gouv.fr/fr/](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/)) ou encore sur le site Internet Action-visa (<http://www.action-visas.com/>).

En aucun cas, le Transporteur ne pourra être tenu pour responsable si le Passager se voyait refuser l'entrée sur un territoire étranger.

Le Transporteur se réserve le droit de se retourner contre le Passager défaillant afin de demander réparation pour le préjudice subi, du fait de la non-conformité du Passager aux prescriptions légales et réglementaires en vigueur sur un territoire étranger ou sur le territoire français.

Suivant la destination, une taxe ou un droit d'entrée/sortie du territoire ou une taxe d'aéroport spécifique, pouvant être payable exclusivement en liquide, peut être réclamée au Passager. Ces informations sont habituellement détaillées sur les sites internet mentionnés ci-dessus.

Quel que soit le trajet, chaque Passager doit présenter un document officiel valide attestant de son identité avec photo (passeport ou carte d'identité). Tout document doit être intègre (il ne doit pas être abîmé, détérioré ou encore être en plusieurs parties). Il doit être dénué de tout soupçon de contrefaçon ou falsification.

Le Passager devra à tout moment au cours de son voyage pouvoir justifier de son identité. A défaut, un refus d'embarquement pourra être opposé au Passager selon les dispositions de l'article 7.

### Article 15 Comportement à bord

Si le Transporteur estime, de manière raisonnable, que par son comportement à bord, le Passager met en danger l'appareil, une personne ou des biens, ou que le Passager empêche l'équipage de remplir ses fonctions ou que le Passager ne se soumet pas aux recommandations et instructions de l'équipage, notamment si celles-ci concernent l'usage du tabac, de l'alcool ou de la drogue, ou encore que le Passager se conduit d'une manière qui entraîne ou peut entraîner, pour les autres Passagers

et/ou pour l'équipage, une gêne à leur confort ou leur commodité, un dommage ou une blessure, le Transporteur pourra prendre envers ledit Passager toutes les mesures, y compris mais sans s'y limiter, l'interruption du vol et/ou la contrainte, que le Transporteur jugera nécessaires pour empêcher la poursuite d'un tel comportement. Le Passager pourra être débarqué, se voir refuser le transport pour des voyages ultérieurs à n'importe quel point du réseau et être poursuivi pour des délits ou tout acte répréhensible commis à l'encontre du Transporteur ou à l'encontre des autres Passagers et notamment à bord de l'avion. Le Passager sera tenu de payer tous les coûts et dépenses, de quelque nature que ce soit, découlant de telles mesures.

Le Transporteur peut interdire ou limiter l'utilisation à bord de l'avion, des équipements électroniques tels que, sans caractère limitatif, les téléphones portables, les ordinateurs portatifs, les postes de radio, les jeux électroniques, les matériels de transmission, les jeux sous contrôle radio et les postes de transmetteurs/émetteurs, ainsi que de tout autre matériel électronique ou d'enregistrement. Toutefois, les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques n'entrent pas dans ces catégories.

— oOo —

## Annexe I

## Procédure de réclamation pour les litiges bagages

⇒ Lorsque des bagages sont endommagés, manquants ou perdus, le Passager peut 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'irréparabilité + facture d'achat du bagage ;</li> <li>- Explications circonstanciées.</li> </ul> <p>⇒ le Transporteur accuse réception de la réclamation et revient vers le Passager pour demander si besoin des informations supplémentaires.</p> <p>⇒ Si la réclamation est complète, 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'irréparabilité.

⇒ Dans le cas où les bagages sont irréparables, vous devez être en possession de la facture d'achat du bagage endommagé. À défaut, le Transporteur appliquera 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, le Transporteur vous informe explicitement donner son accord pour la prise en charge des frais de réparation ou de rachat du bagage endommagé.

⇒ Le Transporteur mettra 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>⇒ le Transporteur accuse réception de la réclamation et revient vers le Passager pour demander si besoin des informations supplémentaires.</p> <p>⇒ Si la réclamation est complète, 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, le Transporteur mettra le 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 transmettre au Transporteur les justificatifs d'achat des articles contenus dans le bagage. Il est rappelé que ces articles doivent respecter les dispositions de l'article 8 des présentes conditions. À défaut, le Transporteur appliquera 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.

⇒ Le Transporteur accuse réception de la réclamation et revient vers le Passager pour demander si besoin des informations supplémentaires.

#### 2) Versement :

⇒ Lorsque votre dossier est conforme et complet, le Transporteur peut 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, le Transporteur vous demandera de 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"/>
Rafranchissement 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"/> <i>sous conditions Under conditions</i>
Remboursement ou réacheminement	<input checked="" type="checkbox"/>
Rafranchissement 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"/> <i>sous conditions</i>
Remboursement ou réacheminement	<input checked="" type="checkbox"/>
Rafranchissement ou restauration	<input checked="" type="checkbox"/> <i>sous conditions</i>
Hébergement	<input checked="" type="checkbox"/> <i>sous conditions</i>

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

CHALAIR AVIATION SASU - RCS CAEN 447825100 - ROUTE DE CAEN, 14650 CARPIQUET