



**WIZZ AIR UK LTD.**  
**CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DES PASSAGERS ET BAGAGES**

**Avec effet au 1<sup>er</sup> juillet 2020**

## Table des matières

Article 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION .....	2
Article 2. APPLICABILITÉ.....	6
Article 3. TARIFS ET SERVICES SUPPLÉMENTAIRES .....	7
Article 4. HORAIRES.....	7
Article 5. CONTRAT DE TRANSPORT AÉRIEN.....	7
Article 6. RÉSERVATION ET ATTRIBUTION DES SIÈGES .....	8
Article 7. TARIF TOTAL, PRIX, TAXES, REDEVANCES ET FRAIS POUR LES AUTRES SERVICES.....	11
Article 8. PROTECTION DES DONNÉES.....	13
Article 9. ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT .....	13
Article 10. PASSAGE EN DOUANE ET CONTRÔLE DE SÉCURITÉ .....	15
Article 11. TITRES DE VOYAGE .....	16
Article 12. REFUS DE TRANSPORT.....	16
Article 13. RÈGLES SPÉCIALES APPLICABLES AU TRANSPORT AÉRIEN DE PASSAGERS .....	17
Article 14. BAGAGE .....	19
Article 15. MODIFICATION DU CONTRAT PAR WIZZ AIR.....	22
Article 16. REMBOURSEMENT ET DROIT DE PRISE EN CHARGE .....	24
Article 17. RESPONSABILITÉ.....	24
Article 18. NOTIFICATION DES PLAINTES EN TEMPS VOULU, LIMITE TEMPORELLE DES ACTIONS EN JUSTICE.....	26
Article 19. RÉGLEMENTATION RELATIVE AUX VOLS CHARTERS .....	27
Article 20. RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES.....	28
Article 21. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE.....	28

### Article 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

1.1. Les définitions et les règles d'interprétation suivantes prévues dans cet article s'appliquent aux présentes Conditions générales de transport :

**SERVICES SUPPLÉMENTAIRES** : désigne tout produit et service que Vous avez acheté en rapport avec le transport aérien et fourni par un prestataire de services partenaire tel qu'une société de location de véhicule ou un hôtel.

**LIEU D'ESCALE PRÉVU** : lieu d'atterrissage désigné comme tel sur l'Itinéraire ou dans Notre base de données, et non considéré comme Lieu de départ ou Lieu de destination.

**BAGAGE** : désigne Votre bien dont le transport a été autorisé, et qui Vous accompagne durant Votre voyage en tant que Bagage enregistré, Bagage non enregistré ou Effet personnel.

**ÉTIQUETTE D'IDENTIFICATION DE BAGAGE** : document émis uniquement à des fins d'identification de Votre Bagage enregistré et placé sur Votre Bagage enregistré.

**ÉTIQUETTE DE RETRAIT DE BAGAGE** : document émis uniquement à des fins d'identification de Votre Bagage enregistré et placé sur Votre Carte d'embarquement.

**CARTE D'EMBARQUEMENT** : document (i) émis au comptoir d'enregistrement en échange de Votre code de réservation ou de Votre Itinéraire et de Titres de voyage valides ; ou (ii) imprimé ou téléchargé par Vos soins ou encore affiché sur Votre appareil mobile si Vous utilisez l'application mobile Wizz Air (Passbook ou application similaire) au terme de la procédure d'enregistrement en ligne ou mobile, et Vous autorisant à embarquer.

**CENTRE D'APPELS** : service clients assuré par téléphone, aux numéros indiqués sur le site Web.

**FRAIS D'ANNULATION** : frais payables par Vous si Vous annulez une réservation, comme prévu à l'Article 6.5.1, d'un montant précisé sur le site Web au moment de la conclusion du Contrat.

**ACCORD CHARTER** : contrat de transport par charter conclu conformément aux présentes Conditions générales de transport.

**BAGAGE ENREGISTRÉ** : Votre Bagage devant être transporté et pour lequel Nous avons émis une Étiquette d'identification de Bagage et une Étiquette de retrait de Bagage au moment de la prise en charge.

**HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT** : heure indiquée dans les présentes Conditions générales de transport à laquelle Vous devez avoir terminé les formalités d'enregistrement et reçu Votre Carte d'embarquement.

**CONDITIONS DU CONTRAT** : modalités indiquées dans Votre Itinéraire, dans les présentes Conditions générales de transport et dans la Politique de confidentialité.

**VOLS EN CORRESPONDANCE** : deux segments de vol Wizz Air ou plus par direction dans la même réservation.

**CONTRAT (DE TRANSPORT AÉRIEN)** : contrat de transport aérien de Passagers et Bagages conclu entre Vous et Wizz Air conformément aux Conditions du contrat régissant Votre transport et celui de Vos Bagages depuis le Lieu de départ jusqu'au Lieu de destination. Ce Contrat est représenté par l'Itinéraire et l'Étiquette d'identification de Bagage.

**CONVENTION** : désigne l'un des instruments suivants qui s'applique au Contrat de transport :

- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (ci-après dénommée la « Convention de Varsovie ») ;
- Convention de Varsovie telle que modifiée à La Haye le 28 septembre 1955 ;
- Convention de Varsovie telle que modifiée par le Protocole additionnel n° 1 de Montréal (1975) ;
- Convention de Varsovie telle que modifiée à La Haye et par le Protocole additionnel n° 2 de Montréal (1975) ;
- Convention de Varsovie telle que modifiée à La Haye et par le Protocole additionnel n° 4 de Montréal (1975) ;

- Convention supplémentaire de Guadalajara (1961) ;
- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

**PAYS CONCERNÉS PAR LE TRANSPORT** : pays dans lesquels se situent le Lieu de départ, le Lieu de destination et tout Lieu d'escale prévu.

**ÉQUIPAGE** : personnel de bord autorisé, tel que pilotes, hôtesses de l'air et stewards, personnel technique et de sécurité.

**JOUR(S)** : jours calendaires comprenant les sept jours de la semaine, qui dans le cas d'une notification, ne tiennent pas compte du jour de distribution de la notification dans le délai.

**EEE** : Espace économique européen, y compris tous ses États membres.

**UE** : Union européenne, y compris tous ses États membres.

**CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES** : causes et/ou circonstances hors du contrôle raisonnable de Wizz Air qui n'auraient pas pu être évitées même si des mesures raisonnables avaient été prises, y compris et sans limitation les catastrophes naturelles, instabilités politiques, conditions météorologiques incompatibles avec le bon déroulement du vol concerné, problèmes de sécurité, grèves, défauts de sécurité imprévus en vol et décisions de gestion du trafic aérien qui, un certain jour, entraînent un retard important ou l'annulation d'un ou plusieurs vols de l'avion concerné.

**PRIX** : prix du transport aérien depuis le Lieu de départ jusqu'au Lieu de destination. Le Prix inclut les taxes et redevances (y compris les redevances aéroportuaires et taxes gouvernementales) ainsi que le montant minimal des Frais pour les autres services impérativement liés à la réservation.

**FRAIS POUR LES AUTRES SERVICES/FRAIS DE SERVICE** : frais redevables pour divers services fournis en relation avec le transport aérien, tels qu'indiqués sur le site Web, hors Frais de protection du siège, Frais d'annulation, cotisation au Wizz Discount Club et frais pour les Services supplémentaires.

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT** : dispositions applicables au transport aérien de Passagers et Bagages par Wizz Air, telles que définies dans les présentes Conditions générales de transport.

**DROIT APPLICABLE** : lois de l'Angleterre et du pays de Galles en vigueur.

**IATA** : Association internationale du transport aérien.

**ENFANT EN BAS ÂGE** : enfant âgé de moins de deux ans, mais d'au moins deux semaines à la date du voyage.

**ITINÉRAIRE** : (i) document remis aux Passagers suite au paiement complet du Tarif total à Wizz Air ou (ii) en cas de modifications apportées par le Passager à la réservation, document émis au Passager comme acceptation desdites modifications par Wizz Air. L'Itinéraire contient le nom du Passager ainsi que les informations sur le vol telles que le Lieu de départ, le Lieu de destination, les Escales prévues (le cas échéant), les heures d'arrivée et de départ, et fait référence aux Conditions du contrat et autres informations importantes. Si Vous effectuez Votre réservation par le biais de Notre Centre d'appels, Votre code de réservation Vous est communiqué et Votre Itinéraire Vous est envoyé par télécopie, e-mail ou courrier, conformément aux Conditions générales de transport.

**ÉTIQUETTE DE DÉCHARGE LIMITÉE** : document faisant état de Notre responsabilité limitée concernant un Bagage enregistré endommagé, ou dont la taille ou l'état est incorrect ou contenant des articles fragiles et que Nous avons accepté de transporter. Il est émis au moment de la prise en charge du Bagage. L'étiquette décrit les défauts ou caractéristiques incorrectes mentionnées ci-dessus.

**FRAIS DE VOL MANQUÉ** : désigne les frais à payer dans certains cas décrits à l'Article 9.16 si Vous manquez Votre vol et souhaitez être transféré(e) sur un autre vol opéré par Nous. Le montant des frais est indiqué sur le site Web.

**PASSAGER, VOUS, VOS, VOTRE, VOUS-MÊME** : personne désignée dans l'Itinéraire comme étant le passager transporté ou devant être transporté à bord d'un avion avec Notre consentement.

**PASSAGER À MOBILITÉ RÉDUITE OU EXIGEANT UNE ASSISTANCE SPÉCIALE** : désigne tout passager dont la mobilité est limitée en raison d'une incapacité physique (sensorielle ou motrice), d'une déficience intellectuelle, de son âge, d'une maladie ou de tout autre handicap en cas d'utilisation des transports, et dont l'état demande une attention particulière.

**EFFET(S) PERSONNEL(S)** : désigne les articles indiqués au paragraphe 14.1.4 des présentes Conditions générales de transport et que Vous emportez à bord gratuitement en plus des Bagages à main.

**LIEU DE DÉPART** : aéroport indiqué sur l'Itinéraire ou dans Notre base de données comme étant le point de départ du transport aérien.

**LIEU DE DESTINATION** : aéroport de destination du transport aérien indiqué sur l'Itinéraire ou dans Notre base de données.

**POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ** : politique de Notre site Web réglementant le traitement des données personnelles fournies à Wizz Air par Vous ou par l'Auteur de la réservation.

**RÈGLEMENT 261** : Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil européen, tel que modifié et complété régulièrement.

**AUTEUR DE LA RÉSERVATION** : désigne la personne physique ayant la pleine capacité juridique ou contractuelle ou une personne morale agissant en tant que mandataire du Passager et procédant à la réservation en son nom et pour son compte et/ou au nom d'autres Passagers et pour leur compte, et qui assume les obligations définies dans les Clauses 6.1.4 à 6.1.7. L'Auteur de la réservation désigne également tout individu ou entreprise s'acquittant du Tarif total tel qu'indiqué dans l'Itinéraire du Passager et des agences de voyages.

**HORAIRES** : heures d'arrivée et de départ des vols individuels tels que déterminés par Wizz Air et publiés sur le site Web.

**DTS** : Droit de tirage spécial, tel que défini par le Fonds monétaire international. La valeur actuelle de cette devise est indiquée sur le site Web du FMI ([www.imf.org](http://www.imf.org)) ainsi que dans les pages financières des grands quotidiens.

**FRAIS DE PROTECTION DU SIÈGE** : frais dont Vous êtes redevable à hauteur du montant indiqué sur le Site Web au moment de la conclusion du Contrat si Wizz Air exerce son droit d'annuler Votre réservation conformément aux présentes Conditions générales de transport, ou si Vous annulez la réservation comme indiqué dans la Clause 6.5.2.

**FOURNISSEUR DE SERVICE** : désigne un autre prestataire proposant des Services supplémentaires.

**TARIFS** : règles et conditions disponibles sur le site Web concernant le Tarif total et les conditions, frais et redevances relatifs aux autres services fournis par Notre compagnie, ainsi que les autres réglementations de Wizz Air. Des informations complémentaires sur Nos Tarifs sont disponibles sur Notre site Web à l'adresse [https://wizzair.com/fr-fr/informations-et-services/remises/tous-les-frais-et-services#](https://wizzair.com/fr-fr/informations-et-services/remises/tous-les-frais-et-services#/).

**TARIF TOTAL** : prix correspondant à tous les services qui Vous sont fournis par Wizz Air, y compris le Prix du billet d'avion, les taxes, les redevances et les Frais pour les autres services ou frais pour les Services supplémentaires (le cas échéant).

**TITRES DE VOYAGE** : documents requis par les Pays concernés par le transport pour passer la frontière, transiter et/ou séjourner dans un pays donné.

**BAGAGE NON ENREGISTRÉ / BAGAGE À MAIN** : Votre Bagage autre que le Bagage enregistré, conformément aux présentes Conditions générales de transport, restant sous Votre vigilance pendant toute la durée du voyage.

**SITE WEB** : wizzair.com

**NOUS, NOS, NOTRE, NOUS-MÊMES, Wizz Air** : désigne Wizz Air UK Ltd., ses employés, préposés et agents.

- 1.2. Les titres et les rubriques d'articles ne visent qu'à en faciliter la consultation et n'affectent en aucun cas l'interprétation des présentes Conditions générales de transport.
- 1.3. Toute formulation introduite par la mention « notamment », « en ce compris », « en particulier » ou toute expression analogue fait référence à un exemple et ne limite en aucun cas la portée des termes les précédant.

## **Article 2. APPLICABILITÉ**

### ***2.1. Dispositions générales***

- 2.2.1 Les dispositions des présentes Conditions générales de transport font partie du Contrat en vigueur à la date d'émission de l'Itinéraire et s'appliquent audit Contrat si Wizz Air est désigné comme Votre compagnie aérienne dans Votre Itinéraire.
- 2.2.2 Outre les présentes Conditions générales de transport applicables, chaque Fournisseur de services disposera de ses propres modalités et conditions qui seront applicables à ses produits. Prenez soin de lire les présentes Conditions générales de transport ainsi que les modalités et conditions associées à tout service supplémentaire proposé par un Fournisseur de service, avant de conclure Votre transaction avec Notre compagnie ou avec le Fournisseur de services.

### ***2.2. Transport par charter***

- 2.2.1. Si le transport s'inscrit dans un Accord charter, les présentes Conditions générales de transport s'appliquent seulement dans les limites et avec les modifications définies dans le billet charter ou la réglementation charter indiquée à l'Article 19.

### ***2.3. Incompatibilité juridique***

En cas d'incompatibilité entre une disposition des présentes Conditions générales de transport et les dispositions obligatoires de toute loi applicable, cette dernière prévaut. Toutes les autres dispositions des présentes Conditions générales de transport resteront toutefois valides.

## **2.4. Les Conditions générales de transport prévalent sur les politiques Wizz Air**

Sauf indication contraire dans les présentes Conditions générales de transport, en cas d'incompatibilité entre les Conditions générales de transport et d'autres politiques de la compagnie, les présentes Conditions générales de transport prévalent.

## **2.5. Conditions des Services supplémentaires**

Si Vous achetez des Services supplémentaires dans le cadre de Votre réservation ou ajoutez des Services supplémentaires à Votre réservation, le contrat correspondant à tout service supplémentaire est conclu entre Vous et le Fournisseur de services concerné et Nous ne serons en aucun cas responsables envers Vous de la fourniture de ces Services supplémentaires. Le prix de tout service supplémentaire est défini par le Fournisseur de services concerné. Si Vous acceptez un devis et que le paiement s'effectue via le site Web, Votre acceptation du devis Nous autorise à procéder au paiement total du montant au Fournisseur de services concerné pour Votre compte (le cas échéant). Dans certains cas, le coût des Services supplémentaires doit être réglé directement par Vous au Fournisseur de services.

### **Article 3. TARIFS ET SERVICES SUPPLÉMENTAIRES**

- 3.1. Nous Nous réservons le droit de modifier Nos Tarifs. Vous pourrez obtenir des informations sur Nos Tarifs sur demande auprès de Notre Centre d'appels.
- 3.2. Nos employés et agents sont dans l'obligation de respecter Nos Tarifs.
- 3.3. Les Tarifs en vigueur au moment de l'achat d'un service donné s'appliquent à cet achat.
- 3.4. SI VOUS EFFECTUEZ UNE RÉSERVATION OU ACHETEZ UN SERVICE ASSOCIÉ AU TRANSPORT AÉRIEN TEL QUE DÉFINI SUR LE SITE WEB AUPRÈS DE NOTRE AGENT À L'AÉROPORT, VOUS DEVREZ PEUT-ÊTRE VOUS ACQUITTER DE FRAIS SUPPLÉMENTAIRES AUPRÈS DE NOTRE AGENT, EN COMPLÉMENT DES FRAIS DE SERVICE PRÉVUS. DES INFORMATIONS SUR LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES FACTURÉS PAR NOTRE AGENT SONT DISPONIBLES AUPRÈS DE NOTRE AGENT, À L'AÉROPORT.

### **Article 4. HORAIRES**

LES HEURES DE DÉPART ET D'ARRIVÉE AFFICHÉES NE SONT NULLEMENT GARANTIES ET NE FONT PAS PARTIE DE VOTRE CONTRAT DE TRANSPORT AVEC NOUS. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE LES MODIFIER. LESDITES MODIFICATIONS SONT TOUJOURS RÉGIES PAR L'ARTICLE 15.

### **Article 5. CONTRAT DE TRANSPORT AÉRIEN**

#### **5.1. Conclusion du Contrat de transport aérien et son contenu**

Le Contrat de transport est conclu dès paiement du Tarif total et émission de l'Itinéraire par Nos soins. Les Conditions du contrat s'appliquent au Contrat de transport aérien conclu entre Vous et Nous.

#### **5.2. Itinéraire**

- 5.2.1. L'Itinéraire (en cas de transport de Bagage, l'étiquette d'identification de Bagage) atteste de la conclusion du Contrat de transport aérien entre Vous et Nous. Aucun billet séparé ne sera émis.
- 5.2.2. Nous ne transporterons que la ou les personnes (Passagers) désignées sur l'Itinéraire. Si Vous n'êtes pas en possession d'un Itinéraire au moment de l'enregistrement, Vous devez présenter Votre code de réservation. Vous devrez présenter des Titres de voyage valides lors de l'enregistrement.
- 5.2.3. Si Vous apportez des modifications à Votre réservation comme l'autorisent les présentes Conditions générales de transport, Nous Vous remettrons un nouvel Itinéraire à titre d'acceptation de Vos modifications. Dans ce cas, l'Itinéraire nouvellement émis fera partie intégrante du Contrat de transport à compter de sa délivrance.
- 5.2.4. Vous pouvez demander à ce que Votre Itinéraire ou code de réservation soit remplacé (renvoyé) en appelant Notre Centre d'appels. Wizz Air pourra Vous facturer des frais pour ce service.

## **Article 6. RÉSERVATION ET ATTRIBUTION DES SIÈGES**

### **6.1. Réservation**

- 6.1.1. Vous pouvez effectuer une réservation par le biais de Notre site Web, l'application mobile Wizz Air ou de Notre Centre d'appels, ou au guichet de l'aéroport (le cas échéant).
- 6.1.2. La réservation ne sera pas finalisée si le montant du Tarif total n'est pas réglé au moment de la réservation, sauf mention contraire indiquée dans le présent document.
- 6.1.3. Vous devez Nous fournir les coordonnées auxquelles Vous serez joignable à tout moment (numéro de téléphone, numéro de portable et adresse e-mail). Vous êtes tenu de fournir une adresse e-mail exacte, d'avoir accès à Votre messagerie électronique et de la consulter régulièrement. Il est de Votre responsabilité de veiller à l'exactitude des numéros de téléphone fournis, du pays et de l'indicatif, et de faire en sorte d'être joignable à tout moment à au moins l'un des numéros de téléphone communiqués dans Votre réservation. Wizz Air ne pourra être tenu responsable des dommages découlant de Votre incapacité à satisfaire aux exigences ci-dessus.
- 6.1.4. Si l'Auteur de la réservation n'est pas le Passager ou qu'il/elle effectue la réservation pour les Passagers accompagnants, l'Auteur de la réservation est alors considéré comme apte à accepter les présentes Conditions générales de transport pour le compte d'un ou plusieurs Passagers ou d'un ou plusieurs Passagers accompagnants désignés dans la réservation.
- 6.1.5. En outre, si l'Auteur de la réservation n'est pas un Passager et si ses coordonnées sont indiquées dans Votre réservation, Vous acceptez que l'Auteur de la réservation assume les responsabilités suivantes :
- (a) il devra recevoir et retransmettre toute communication et correspondance (y compris les changements, modifications et annulations) émise par Notre compagnie ou Nos Fournisseurs de services concernant la réservation à tous les Passagers désignés dans la réservation ; et (b) il informera les Passagers de toute notification qui lui aura été envoyée par Wizz Air et susceptible d'affecter la réservation.
- En outre, Vous acceptez que, sauf mention contraire de Votre part, Nous partions du principe que l'Auteur de la réservation a l'accord de tous les Passagers pour percevoir tout remboursement et, le cas échéant, tout dédommagement ou indemnisation entrant dans le cadre de la réservation.
- 6.1.6. En acceptant les présentes Conditions générales de transport, l'Auteur de la réservation accepte que toute donnée personnelle Nous soit transmise aux fins expressément indiquées dans la Politique de confidentialité. En Nous fournissant Vos informations de contact et/ou en les confiant à l'Auteur de la réservation, Vous acceptez qu'elles soient utilisées dans toutes les correspondances ultérieures entre l'Auteur de la réservation et Notre compagnie ou Notre Fournisseur de services. Assurez-Vous que les coordonnées de l'Auteur de la réservation Nous sont fournies avec son accord, qu'elles sont correctes et tenez-Nous informés de tout changement.
- 6.1.7. Lorsqu'une réservation est effectuée par un tiers (y compris les systèmes de réservation), le tiers (par exemple, une agence de voyage) assume le rôle d'Auteur de la réservation. L'Auteur de la réservation a l'obligation de Vous fournir toutes les informations relatives à Votre réservation (y compris les éléments du Tarif total et les montants individuels).
- 6.1.8. Vous devez Nous fournir Votre nom complet tel qu'indiqué dans Vos Titres de voyage utilisés pour le transport. Faute de Nous communiquer Votre nom exact lors de la réservation ou dans les deux (2) heures qui suivent toute réservation via Notre Centre d'appels, Vous devrez Vous acquitter de frais de changement de nom. Le montant de ces frais est communiqué sur le site Web et par le Centre d'appels. Si votre réservation a été confirmée, vous pouvez corriger à titre gratuit jusqu'à trois (3) caractères dans vos prénom ou nom, à condition que Vous fassiez la correction jusqu'à trois (3) heures avant l'heure de départ prévue de Votre vol.

### **6.2. Exigences liées à la réservation**

- 6.2.1. Si Vous avez besoin d'une assistance spéciale (y compris, mais sans s'y limiter le transport d'un chien d'assistance agréé), Vous devez Nous informer de Votre handicap physique ou de Votre mobilité réduite et préciser le type de dispositif d'aide à la mobilité ou autre que Vous souhaitez transporter ou dont Vous avez besoin et les éventuels changements à cet égard, dans les quarante-huit (48)



heures précédant l'heure de départ prévue de Votre vol, en appelant Notre Centre d'appels aux numéros dédiés ou en Nous envoyant un e-mail à l'adresse dédiée. Pour connaître le numéro de téléphone et l'adresse e-mail, consultez Notre site Web.

- 6.2.2. ÉTANT DONNÉ QUE NOUS SOMMES DANS L'IMPOSSIBILITÉ DE VÉRIFIER VOTRE ÉTAT DE SANTÉ, SI VOUS ÊTES ATTEINT D'UNE MALADIE GRAVE OU CONTAGIEUSE, OU DE TOUT AUTRE PROBLÈME DE SANTÉ EXIGEANT DES SOINS MÉDICAUX, IL EST DE VOTRE RESPONSABILITÉ D'OBTENIR UN AVIS MÉDICAL CONCERNANT VOTRE CAPACITÉ À VOYAGER EN AVION. CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT, NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS D'ACCIDENT, DE DÉTÉRIORATION DE VOTRE ÉTAT DE SANTÉ OU DE DÉCÈS AU COURS DU TRANSPORT AÉRIEN, DÛ À L'ABSENCE DE SUIVI MÉDICAL OU AU NON-RESPECT D'UN CONSEIL MÉDICAL.
- 6.2.3. Nous Nous réservons le droit d'exiger un certificat médical confirmant que Votre état de santé Vous permet de voyager en avion, précisant explicitement l'accord de Votre médecin pour un transport aérien, dans les cas indiqués au paragraphe 6.2.1 et dans tout autre cas où Nous pourrions raisonnablement douter de Votre capacité à supporter le vol dans de bonnes conditions sans exiger une aide médicale exceptionnelle au cours du vol. Si nécessaire, Nous pouvons exiger que Vous soyez accompagné d'un médecin ou d'une infirmière. Le certificat doit avoir été délivré dans les six (6) jours précédant le vol.
- 6.2.4. En cas de non-respect des exigences définies aux Articles 6.2.1, 6.2.2 et 6.2.3, Nous annulerons Votre réservation et transport et procéderons au remboursement du Tarif total après déduction des Frais pour les autres services et Frais de protection du siège.
- 6.2.5. En cas d'incapacité de Notre part à garantir les conditions définies dans Votre certificat médical à bord de l'appareil affrété à l'horaire prévu, Nous annulerons Votre réservation et transport et procéderons au remboursement du Tarif.
- 6.2.6. Si Vous souhaitez transporter des Bagages particuliers ou des Articles dont le transport est réglementé tel que défini à l'Article 14.4, Vous devez en informer Notre Centre d'appels (voir Article 14.4). Pour plus d'informations, consultez Notre site Web.

### **6.3 Attribution de sièges**

- 6.3.1. Wizz Air a recours à un système d'attribution des sièges. Au cours de la réservation (en ligne, via l'application mobile ou à l'aéroport), un siège est présélectionné pour Vous gratuitement.
- 6.3.2. Sous réserve de disponibilité, Vous pouvez sélectionner un autre siège en payant les frais applicables
- a) lorsque Vous effectuez une réservation, ou
  - b) si Vous avez effectué Votre réservation en ligne, via l'application mobile Wizz Air ;
  - ou c) à l'aéroport jusqu'à trois (3) heures avant l'heure de départ prévue.
- Notez qu'après l'enregistrement, Vous ne pouvez échanger le siège présélectionné que contre certains sièges des premières rangées ou des rangées d'une issue de secours.
- 6.3.3. Aux fins des présentes Conditions générales de transport, les frais applicables pour la sélection de siège sont considérés comme des Frais pour les autres services.
- 6.3.4. Changement du siège sélectionné
- 6.3.4.1. Une fois à bord, il peut Vous être demandé de changer de siège. Dans ce cas, veuillez suivre les instructions communiquées à cet égard par les membres de l'équipage. Si Nous étions amenés à modifier la sélection de siège que Vous avez achetée, Vous seriez en droit de demander le remboursement des frais que Vous avez payés pour le siège sélectionné.
- 6.3.5. Si Vous avez besoin d'une assistance spéciale lors de l'embarquement ou de Votre placement dans l'avion, veuillez consulter l'Article 6.2.1. Si lors de la réservation Vous avez indiqué que vous présentiez une mobilité réduite, Vous pouvez sélectionner l'enregistrement en ligne. Toutefois, Vous ne pouvez pas imprimer Votre Carte d'embarquement. Si Vous avez sélectionné l'enregistrement en ligne, veuillez contacter notre Centre d'appels concernant l'attribution de Votre siège en appelant le numéro de téléphone local dédié aux demandes d'assistance spéciale ou en envoyant votre demande à l'adresse e-mail dédiée aux demandes d'assistance spéciale (pour connaître les numéros de téléphone et l'adresse e-mail dédiés, consultez Notre site Web). Une fois

l'attribution de siège effectuée, Vous pourrez imprimer Votre Carte d'embarquement. Si Vous avez sélectionné l'enregistrement en ligne et que Vous avez procédé à Votre enregistrement, mais Vous n'avez pas contacté notre Centre d'appels pour l'attribution de Votre siège, Vous devez vous présenter au comptoir d'enregistrement à l'aéroport où un siège Vous sera attribué. Votre Carte d'embarquement sera imprimée gratuitement (veuillez consulter l'Article 9).

#### 6.3.6. Exceptions en matière d'attribution de siège

6.3.6.1. Certains sièges ne sont pas adaptés à tous les passagers pour des raisons de sécurité. Ces sièges sont situés au niveau de la première rangée de l'avion, des issues de secours et de la dernière rangée. Si, par exemple, Vous voyagez avec un enfant, Vous ne pouvez pas sélectionner de sièges dans la première rangée de l'appareil ou la rangée d'une issue de secours.

#### 6.3.7. Annulation ou modifications des réservations par le Passager

6.3.7.1. Si Vous souhaitez apporter des modifications à Votre réservation conformément à l'Article 6.4 ou annuler Votre réservation conformément à l'Article 6.5, les frais que Vous avez payés pour les places attribuées ne seront pas remboursés et l'Article 6.4 ou 6.5 s'applique (respectivement).

#### 6.3.8. Modification par Wizz Air

6.3.8.1. Si (i) Wizz Air modifie le parcours ou les Horaires de vol prévus dans Votre Itinéraire conformément à l'Article 15.1 ; ou (ii) Votre vol est annulé par Wizz Air ou retardé de plus de cinq (5) heures, et que Vous avez acheté un siège dans le cadre de cette réservation et qu'en raison de cet événement, Vous sélectionnez :

- a) l'annulation de Votre réservation (les frais que Vous avez payés pour le siège sélectionné Vous seront remboursés) ;
- b) le réacheminement de Votre vol (nous transférerons le siège sélectionné vers le nouveau vol réservé ou Vous attribuerons un autre siège). Dans ce dernier cas, la valeur totale des frais que Vous avez payés pour le siège sélectionné sera disponible afin que Vous puissiez sélectionner et acheter un siège sur le nouveau vol réservé à la place de celui qui Vous a été préattribué sur le vol réacheminé ; ou Nous Vous rembourserons, à votre demande, le montant que Vous avez payé pour le siège sélectionné. Dans ce dernier cas, veuillez contacter Notre Centre d'appels.

### **6.4. Modification de la réservation par le Passager**

6.4.1. La réservation telle que figurant dans l'Itinéraire ne peut être transférée ou modifiée autrement que selon les termes indiqués ci-dessous.

6.4.2. Si Vous souhaitez modifier le vol ou le parcours indiqué dans Votre Itinéraire, Vous devez procéder aux modifications par le biais du site Web ou de Notre Centre d'appels au moins trois (3) heures avant l'heure de départ prévue du premier segment de vol de Votre réservation. Si Votre réservation comprend plusieurs segments, Vous n'êtes pas autorisé à modifier le parcours une fois le premier segment entamé. Si Vous avez réservé un vol de retour, la modification du parcours doit être effectuée dans les deux segments (par exemple, si le Lieu de départ ou le Lieu de destination est modifié dans un segment, il doit être modifié dans l'autre segment respectivement).

6.4.3. Sauf accord contraire avec Nous, Vous devrez Vous acquitter de frais de modification de vol et de la différence entre le Prix initial et le Prix du nouveau billet (y compris toute différence de taxes, redevances et Frais pour les autres services). Si le Tarif total du nouveau billet est inférieur à celui du billet initial, Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement, sauf du montant correspondant aux taxes et redevances.

6.4.4. Si Vous souhaitez modifier le nom d'un Passager, Vous devez procéder aux modifications par le biais du site Web ou de Notre Centre d'appels au moins trois (3) heures avant l'heure de départ prévue du premier segment de vol de Votre réservation. Vous devrez Vous acquitter de frais de changement de nom, dont le montant est disponible sur le site Web ou auprès de Notre Centre d'appels. Le changement de nom n'est autorisé que pour l'ensemble des segments d'une même réservation apparaissant sur l'Itinéraire.

6.4.5. Si Vous modifiez votre réservation comme indiqué ci-dessus, Nous Vous remettrons un nouvel Itinéraire comportant les modifications que vous avez effectuées. Ce nouvel Itinéraire modifié fera partie intégrante du Contrat de transport à compter de sa délivrance.

## **6.5. Annulation de la réservation par le Passager**

- 6.5.1. Vous pouvez annuler Votre réservation jusqu'au quatorzième (14e) jour précédant l'horaire de départ prévu de Votre vol Vous pourrez prétendre au remboursement du Tarif total après déduction des Frais d'annulation.
- 6.5.2. Si Vous annulez Votre réservation au plus tard quatorze (14) jours avant l'heure de départ prévue de Votre vol, Vous serez remboursé du montant du Tarif total après déduction des Frais pour les autres services et des Frais de protection du siège.
- 6.5.3. En cas de décès d'un proche (mère, père, grand-parent, enfant, petit-fils ou petite-fille, sœur, frère, épouse, époux, concubin) au cours du mois précédant l'heure de départ prévue d'un vol de Votre réservation, Nous annulerons Votre réservation et Vous rembourserons le Tarif total correspondant au transport non utilisé sous réserve d'envoi d'une demande émise dans le mois suivant le décès et de présentation d'un certificat de décès ou d'une copie dans les (sept) 7 jours suivant Votre demande.
- 6.5.4. Si Wizz Air modifie l'itinéraire ou les Horaires de vol prévus dans Votre itinéraire conformément à l'Article 15.1, supprime l'escale prévue ou ajoute une nouvelle escale, Vous pouvez résilier le Contrat et prétendre au remboursement du Tarif total.

## **Article 7. TARIF TOTAL, PRIX, TAXES, REDEVANCES ET FRAIS POUR LES AUTRES SERVICES**

### **7.1. Tarif total, Prix**

- 7.1.1. Sauf mention contraire par Wizz Air, le Tarif total inclut le Prix, les taxes, redevances et Frais pour les autres services, ainsi que les frais liés aux Services supplémentaires (le cas échéant). Des informations sur les éléments du Tarif total et leurs montants respectifs Vous seront fournies lors de la réservation sur le site Web ou auprès du Centre d'appels.
- 7.1.2. Sauf mention contraire, le Prix correspond uniquement au transport depuis le Lieu de départ jusqu'au Lieu de destination, et aux taxes et redevances associées. Le Prix n'inclut pas le prix du transport terrestre entre les terminaux de l'aéroport ou entre l'aéroport et la ville, ni les frais pour services divers.
- 7.1.3. Le Prix est calculé d'après les Tarifs en vigueur indiqués sur le site Web le jour de la réservation du transport. Le Prix ne changera pas même en cas de variation du Tarif entre la date de réservation et la date de début du voyage (sauf de la manière indiquée aux Articles 6.4. et 7.2.2).
- 7.1.4. Nous Nous réservons le droit d'introduire de nouveaux prix promotionnels entre la date de réservation et la date du départ. L'introduction de tarifs promotionnels ne Vous autorise pas à demander le remboursement de la différence entre le Tarif total payé lors de la réservation et le Tarif total promotionnel.

### **7.2. Taxes, redevances et Frais pour les autres services**

- 7.2.1. Le Prix inclut généralement les taxes, frais et redevances imposés à Wizz Air par les gouvernements, autorités diverses ou opérateurs aéroportuaires à la date d'émission de l'Itinéraire, et le montant minimal de frais incompressibles pour les autres services nécessaires au traitement de la réservation, au niveau en vigueur au moment de la réservation et de l'achat. Les redevances aéroportuaires par passager incluses dans le Prix correspondent aux services qui Vous sont fournis par l'opérateur de l'aéroport, comprenant la gestion des passagers et des bagages sur le territoire de l'aéroport, y compris, sans limitation, l'enregistrement des passagers et des bagages, le contrôle de sécurité des passagers, la vérification de sécurité des bagages, le contrôle d'identité et l'embarquement. Aucune taxe ou redevance demandée par l'opérateur de l'aéroport, même si elle dépend du nombre de Passagers, ne pourra être remboursée.
- 7.2.2. Nous Nous réservons le droit d'exiger de Votre part le paiement de frais supplémentaires, et en acceptant les présentes Conditions générales de transport Vous acceptez de payer toute taxe, tous frais ou toute redevance supplémentaire ou dont le montant a été augmenté (notamment les Frais pour les autres services), associé à Votre voyage et imposé par les gouvernements, autorités diverses ou opérateurs aéroportuaires entre la date d'émission de l'Itinéraire et la date de Votre voyage, avec effet rétroactif, le cas échéant. En cas de non-paiement desdites sommes, Nous Nous accordons le droit de refuser de Vous transporter, conformément à l'Article 12.

7.2.3. Vous pouvez acheter certains services après la réservation, mais dans tous les cas avant le début du voyage, sur le Site Web ou, conformément à l'Article 3.4, à l'aéroport, selon le type de service. Les Frais liés aux autres services tels que la sélection du siège peuvent changer après la date de réservation. Les frais associés aux Frais pour les autres services applicables à la date d'achat, disponibles sur Notre site Web ou auprès de Notre Centre d'appels.

### **7.3. Devise de tarification**

7.3.1. Le Prix, les taxes, redevances et Frais pour les autres services seront déterminés dans la devise du Lieu de départ, sauf si Nous avons indiqué une autre devise au moment du paiement ou avant (par exemple s'il est impossible de convertir la devise du Lieu de départ) ou si Vous choisissez de payer dans une autre devise. La facture est émise dans la devise du Lieu de départ.

7.3.2. Les prix indiqués dans une devise donnée sur Notre site Web sont valides uniquement si cette devise est celle du Lieu de départ tel que défini par Notre compagnie. Si Vous choisissez de payer dans une autre devise, Nous Nous chargerons de convertir le montant.

### **7.4. Paiement**

#### **7.4.1. Généralités**

7.4.1.1. Le paiement du Tarif total sera effectué par carte de crédit ou de débit ou tout autre moyen de paiement indiqué sur le Site Web (par exemple bons cadeaux Wizz) au moment de la réservation ou par virement bancaire pour les vols au départ de certains pays (voir Article 7.4.3). Dans certains cas exceptionnels (dont Vous serez informé lors de la réservation), il Vous sera demandé de payer les taxes et frais séparément (certains aéroports peuvent exiger le règlement des taxes aéroportuaires à l'aéroport).

7.4.1.2. Vous êtes responsable du règlement du Tarif total même s'il a été payé par une tierce partie. La carte de débit ou de crédit utilisée pour le paiement ou le paiement effectué par virement bancaire et/ou les détails de la réservation peuvent être considérés par Wizz Air, à sa seule appréciation, comme présentant un risque élevé de fraude. Dans ce cas, Nous Vous contacterons aux numéros de téléphone indiqués dans la réservation afin de vérifier les informations de réservation et de paiement. Si Nous sommes dans l'incapacité de Vous contacter via ces numéros, ou si Vous n'êtes pas en mesure de confirmer les informations de paiement ou de réservation, Nous Nous réservons le droit d'annuler la réservation et de Vous rembourser le Tarif total.

7.4.1.3. En acceptant les Conditions générales de transport, Vous acceptez que la facture indiquant le Tarif total soit émise par voie électronique et Vous soit envoyée uniquement à l'adresse e-mail indiquée dans la réservation.

7.4.1.4. Une copie sur papier (payante) de la facture électronique pourra être demandée auprès du Centre d'appels. Son prix sera communiqué sur le site Web ou par le Centre d'appels. Cette copie papier de la facture Vous sera envoyée par la poste à l'adresse que Vous aurez indiquée au Centre d'appels. Vous pouvez, moyennant paiement, demander une facture modifiée précisant des informations différentes de celles fournies à la réservation.

7.4.1.5. Le paiement du Tarif total sera effectué dans la devise dans laquelle le prix est exprimé, sauf accord contraire.

7.4.1.6. SI VOUS PAYEZ PAR CARTE DE CRÉDIT OU DE DÉBIT DANS UNE DEVISE AUTRE QUE CELLE DANS LAQUELLE LE PRIX EST EXPRIMÉ, VOUS SEREZ PEUT-ÊTRE SOUMIS À DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES PRÉLEVÉS PAR L'ÉMETTEUR DE VOTRE CARTE. EN OUTRE, VOUS POURREZ CONSTATER QUE LE MONTANT DÉBITÉ SUR VOTRE CARTE DE DÉBIT OU DE CRÉDIT EST DONC DIFFÉRENT (ÉVENTUELLEMENT SUPÉRIEUR) DU MONTANT FINAL INDIQUÉ DANS NOTRE CONFIRMATION DE RÉSERVATION. POUR TOUTE QUESTION EN RAPPORT AVEC LES FRAIS SUSMENTIONNÉS, CONTACTEZ L'ÉMETTEUR DE VOTRE CARTE.

7.4.2. Paiement en cas de réservation en ligne. En cas de réservation en ligne, Vous réglerez le Tarif total à l'aide d'une carte bancaire adaptée au paiement par Internet ou par virement bancaire (si autorisé pour la réservation concernée) dans le délai indiqué sur le site Web.

- 7.4.3. Paiement en cas de réservation via Notre Centre d'appels. Si Vous effectuez une réservation auprès de Notre Centre d'appels, Vous devez fournir Vos coordonnées bancaires à l'agent qui lancera la procédure de paiement. Vous devez régler le Tarif total au moment de la réservation. Dans certains cas, Vous pouvez payer par virement bancaire. Les modalités de virement sont indiquées sur Notre site Web ou communiquées par le Centre d'appels (voir Article 7.4.4). Des frais supplémentaires sont appliqués aux réservations effectuées via le Centre d'appels. Leur montant détaillé est disponible sur le site Web ou auprès du Centre d'appels.
- 7.4.4. Paiement par virement bancaire
- 7.4.4.1. Le paiement par virement bancaire est proposé pour le règlement du Tarif total des trajets au départ de certains pays. Pour plus d'informations, consultez Notre site Web.
- 7.4.4.2. Tout coût ou frais associé au paiement par virement bancaire est à Votre charge. Le montant que Vous virez et qui est perçu par Notre compagnie doit couvrir le montant total et exact du Tarif total et doit Nous parvenir dans les délais définis sur Notre site Web. Faute de percevoir le montant du Tarif total dans les délais requis, Votre réservation ne sera pas validée et sera supprimée.
- 7.4.4.3. En cas de virement bancaire, le délai de réservation est limité.
- 7.4.5. Si Vous ne recevez pas de confirmation de Votre réservation de Notre part à l'adresse e-mail indiquée dans la réservation dans les cinq (5) jours qui suivent la réservation, Vous devez contacter le Centre d'appels pour vérifier sa validité.
- 7.4.6. Sauf mention contraire par Wizz Air, le nombre de réservations simultanées effectuées via un compte Wizz et payables par virement bancaire est limité.
- 7.4.7. Nous retournerons au compte bancaire émetteur tout paiement non identifié. Tous frais associés à un tel virement de remboursement seront à Votre charge.

#### **Article 8. PROTECTION DES DONNÉES**

- 8.1. Nous appliquons les lois de protection des données pour traiter Vos données personnelles. Notre Politique de confidentialité est disponible sur Notre site Web, ou des informations détaillées sont communiquées sur demande par Notre Centre d'appels.
- 8.2. En concluant le Contrat et en acceptant les présentes Conditions générales de transport, Vous acceptez la Politique de confidentialité.

#### **Article 9. ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT**

- 9.1. Si Vous ne pouvez pas voyager, quelle qu'en soit la raison, ou si Vous ne Vous présentez pas au comptoir d'enregistrement ou d'embarquement dans les délais requis, conformément à l'Article 9.16, Nous refuserons de Vous transporter, annulerons Votre réservation et, sur demande, procéderons au remboursement du montant du Tarif total après déduction des Frais pour les autres services et Frais de protection du siège. Nous Vous conseillons de souscrire une assurance annulation.
- 9.2. Lors de l'enregistrement, Vous devez prouver Votre identité et présenter Votre code de réservation et les Titres de voyage indiqués à l'Article 11. À défaut de satisfaire à ces exigences, Nous refuserons de Vous transporter, annulerons Votre réservation et, sur demande de votre part, procéderons au remboursement du montant du Tarif total après déduction des Frais pour les autres services et Frais de protection du siège.
- 9.3. Vous consentez à ce que, dans certains aéroports, une photographie du Passager puisse être prise pour des raisons de sécurité.
- 9.4. Si l'un des trajets de Votre Itinéraire comporte une ou plusieurs escales pour un voyage consécutif, dès l'arrivée à chaque aéroport de transit, Vous devez quitter l'avion, entrer dans le pays (passer la douane et Vous soumettre au contrôle de sécurité aux frontières), récupérer Votre Bagage enregistré, et Vous enregistrer pour le vol suivant selon les procédures et règles définies dans les Conditions générales de transport.
- 9.5. L'enregistrement à l'aéroport commence deux (2) heures avant le départ et s'achève généralement quarante (40) minutes avant l'heure de départ telle qu'affichée à l'aéroport du Lieu de départ. Dans certains aéroports, dont la liste est disponible sur Notre site Web ou auprès de Notre Centre d'appels, l'enregistrement s'achève soixante (60) minutes avant l'heure de départ indiquée dans les Horaires.

9.6. Le service d'enregistrement en ligne ou sur l'application mobile Wizz Air est disponible pour certains trajets. Dans ce cas, Vous devez indiquer dans Votre réservation si Vous procéderez à l'enregistrement en ligne ou à l'aéroport. Si Vous choisissez l'enregistrement à l'aéroport, Nous Vous facturerons des frais de gestion non remboursables et payables à la réservation. Si Vous avez choisi l'enregistrement en ligne au moment de la réservation, Vous pouvez encore changer d'avis et décider plus tard de Vous enregistrer à l'aéroport. Des frais de gestion Vous seront alors facturés et seront payables à l'aéroport. Le montant de ces redevances aéroportuaires est disponible sur le site Web ou auprès du Centre d'appels.

9.7. Sauf accord contraire de Notre part, si Vous disposez d'un vol aller simple et que Vous avez choisi d'utiliser l'enregistrement en ligne pour Votre vol, Vous pouvez vous enregistrer entre quarante-huit (48) et trois (3) heures avant l'heure de départ prévue.

Sauf indication contraire de Notre part, si vous avez réservé un vol aller-retour lors de la même réservation et que Vous avez choisi d'utiliser l'enregistrement en ligne pour Vos vols, Vous pouvez vous enregistrer

- entre quarante-huit (48) et trois (3) heures avant l'heure de départ prévue de Votre vol aller ; et
- entre quinze (15) jours et trois (3) heures avant l'heure de départ prévue de Votre vol de retour, mais dans tous les cas, uniquement après votre enregistrement sur le vol aller.

L'enregistrement en ligne est disponible sur le site Web ou via l'appli mobile Wizz Air.

9.8. Si Vous Vous êtes enregistré en ligne sur le site Web, Vous devez imprimer ou télécharger la Carte d'embarquement au moins deux (2) heures avant l'heure de départ indiquée dans les Horaires. Si Vous Vous êtes enregistré sur l'application mobile Wizz Air, Vous devez télécharger la Carte d'embarquement mobile dans Passbook de Votre appareil mobile ou toute autre application aux fonctionnalités similaires au moins deux (2) heures avant l'heure de départ indiquée dans les Horaires. Dans les deux cas, Vous devez présenter la Carte d'embarquement imprimée ou téléchargée avec Vos Titres de voyage valides utilisés lors de l'enregistrement en ligne au contrôle de sécurité de l'aéroport et à la porte d'embarquement.

9.9. Si Vous Vous êtes enregistré en ligne ou sur l'application mobile Wizz Air et que Vous avez un Bagage enregistré, Vous devez Vous présenter avec lui au comptoir de dépôt de Bagages au moins quarante (40) minutes avant l'heure de départ programmée, si aucune autre consigne ne Vous a été donnée. Dans certains aéroports, les comptoirs d'enregistrement fonctionnent également comme comptoirs de dépôt des bagages.

9.10. Si Vous ne parvenez pas à télécharger Votre Carte d'embarquement mobile ou à l'imprimer (en cas d'enregistrement en ligne), ou que Vous êtes dans l'incapacité de la présenter à la porte d'embarquement pour toute autre raison, Vous pouvez vous enregistrer à l'aéroport à condition de Vous acquitter des frais d'enregistrement à l'aéroport.

9.11. Vous devez Vous présenter à la porte d'embarquement au moins trente (30) minutes avant l'heure de départ programmée du vol. Si, à la porte d'embarquement, Vous êtes dans l'incapacité de présenter la Carte d'embarquement et/ou les mêmes Titres de voyage que ceux utilisés lors de l'enregistrement, Nous pouvons refuser de Vous transporter.

9.12. Si Vous Vous êtes déjà enregistré en ligne ou via l'application mobile Wizz Air :

- (i) Vous pouvez modifier Votre nom, date de vol, heure de vol et trajet jusqu'à quatre (4) heures avant l'heure de départ prévue du vol (moyennant paiement de tous frais de modification indiqués sur le site Web ou communiqués par Notre Centre d'appels) ;
- (ii) Vous pouvez ajouter des Services supplémentaires en ligne ou via l'application mobile Wizz Air, moyennant paiement du prix des services concernés, jusqu'à trois (3) heures avant l'heure de départ prévue. Si Vous achetez ces services à l'aéroport, Vous devez Vous acquitter des frais inhérents à l'achat à l'aéroport. Des informations sur les services pouvant être achetés après l'enregistrement et sur leurs frais sont disponibles sur Notre site Web, auprès du Centre d'appels ou de Votre agent de voyage.
- (iii) Si Vous achetez des Services supplémentaires après Vous être enregistré en ligne ou via l'application mobile, Vous devez (respectivement) réimprimer la Carte d'embarquement ou

télécharger de nouveau la Carte d'embarquement mobile faisant mention des Services supplémentaires, et la présenter avec Vos Titres de voyage valides au contrôle de sécurité de l'aéroport et à la porte d'embarquement.

- 9.13. Les enfants de moins de quatorze (14) ans doivent être (a) enregistrés (en ligne ou via l'application mobile) et (b) accompagnés dans les deux cas d'un Passager de plus de seize (16) ans. Dans certains pays, les réglementations relatives au voyage des mineurs peuvent être plus strictes que celles indiquées ci-dessus. Dans ce cas, ces réglementations prévalent.
- 9.14. Nonobstant les dispositions de l'Article 9.7, si Vous Vous enregistrez en ligne ou via l'application mobile mais n'êtes pas citoyen de l'UE/EEE, Vous devez Vous présenter au comptoir d'enregistrement au moins 40 minutes avant l'heure de départ prévue du vol avec Vos Documents de voyage pour y faire vérifier Votre Carte d'embarquement. Si Vous ne présentez pas Votre Carte d'embarquement vérifiée à la porte d'embarquement, Nous pouvons refuser de Vous transporter.
- 9.15. Pour certaines destinations, Vous devez fournir en ligne certaines informations figurant sur Vos Titres de voyage au travers de Notre site Web afin de satisfaire aux exigences de sécurité locales, au moins 4 heures avant l'heure de départ prévue. En cas de non-respect de cette exigence, Nous pouvons refuser de Vous transporter.
- 9.16. Vol manqué
- 9.16.1. Si Vous avez manqué Votre vol, Vous pouvez prendre le vol suivant disponible vers Votre Lieu de destination, dans les conditions suivantes :
- (i) Vous êtes sur le Lieu de départ et demandez le transfert à un de Nos agents de billetterie de l'aéroport dans les 30 minutes qui suivent l'heure de départ prévue du vol manqué ; et
  - (ii) Vous Vous êtes enregistré sur le site Web ou via l'application mobile Wizz Air,
    - Vous avez manqué l'Heure limite d'enregistrement avec Votre Bagage, si Vous avez un Bagage enregistré ou
    - Vous avez manqué l'heure d'embarquement ;ou
  - (iii) Vous avez choisi de Vous enregistrer à l'aéroport, Vous Vous êtes présenté sur le Lieu de départ mais avez manqué l'Heure limite d'enregistrement ; et
  - (iv) Vous avez payé les Frais de vol manqué à l'aéroport à Notre agent de billetterie.
- 9.16.2. Si Vous transférez Votre vol initial comme indiqué à l'Article 9.16 et avez choisi de Vous enregistrer à l'aéroport, Nous Vous facturerons des frais de gestion non remboursables payables à la réservation, en plus des Frais de vol manqué.
- 9.16.3. Si Vous avez choisi de Vous enregistrer à l'aéroport, Vous êtes présenté à temps mais avez manqué l'heure d'embarquement, Vous devez effectuer une autre réservation. Dans ce cas, Vous ne pouvez pas procéder à une nouvelle réservation conformément à ce même Article 9.16.
- 9.16.4. Si vous procédez à une nouvelle réservation conformément à cet Article 9.16, alors l'Article 9.1 ne s'appliquera pas et le Tarif total de Votre vol initial ne sera pas remboursé.

## **Article 10. PASSAGE EN DOUANE ET CONTRÔLE DE SÉCURITÉ**

- 10.1 Vous devez Vous soumettre à toutes les formalités d'immigration, de sécurité et de passage en douane requises pour Votre vol. À défaut de satisfaire à ces exigences, Nous refuserons de Vous transporter, annulerons Votre réservation et, sur demande, procéderons au remboursement du montant du Tarif total après déduction des Frais pour les autres services et Frais de protection du siège.
- 10.2 Vous devez Vous soumettre aux contrôles de sécurité effectués par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires des Pays concernés par le transport, par l'opérateur de l'aéroport et par la compagnie aérienne.
- 10.3 Si la législation des Pays concernés par le transport l'exige, Vous devez être présent lors de l'inspection de Votre Bagage par les autorités douanières ou autres agents officiels.

10.4 Dans les limites autorisées par la loi, Nous déclinons toute responsabilité concernant tout dommage découlant des inspections décrites à l'Article 10 et/ou de Votre refus de Vous soumettre ou de soumettre Vos Bagages à ces inspections.

#### **Article 11. TITRES DE VOYAGE**

11.1 Vous devez avoir en Votre possession tous les documents d'entrée, de sortie, médicaux, etc. exigés par les Pays concernés par le transport, et respecter les lois et réglementations en vigueur dans lesdits Pays. Les Titres de voyage que Vous présentez au contrôle aux frontières et à l'embarquement doivent être les mêmes que ceux que vous avez présentés à l'enregistrement. Nous déclinons toute responsabilité concernant l'existence, la propriété et la validité de Vos Titres de voyage. Si Vous ne respectez pas ces exigences ou si Vos Titres de voyage sont incorrects ou incomplets, Nous déclinons toute responsabilité concernant tout dommage pouvant en découler.

11.2 Si Vous avez besoin d'un visa pour pénétrer dans le pays de l'aéroport de transit, Vous devez l'avoir en Votre possession dès Votre arrivée. En cas de non-respect de cette exigence, Nous déclinons Notre responsabilité pour tout dommage susceptible d'en découler.

11.3 Si Nous étions contraints de payer des amendes, pénalités ou d'engager des frais en raison de Votre non-respect des règles mentionnées à l'Article 11.1-11.2, Vous devrez Nous les rembourser lorsque Nous en ferons la demande. Vous assumerez également les frais associés au transport depuis le pays n'autorisant pas Votre entrée. Nous ne Vous rembourserons pas la partie du Prix correspondant au transport vers le pays n'autorisant pas Votre entrée.

11.4 Nous ne sommes pas responsables du refus de Votre transport si Nous avons de bonnes raisons de penser que Votre transport enfreint les lois et réglementations applicables.

#### **Article 12. REFUS DE TRANSPORT**

12.1 Outre les autres circonstances décrites dans les autres articles des présentes Conditions générales de transport, Nous Nous réservons le droit de refuser Votre transport et/ou celui de Votre Bagage si :

- a. Nous avons de bonnes raisons de penser que le refus du transport est nécessaire pour des raisons de sécurité (par exemple, si Vous êtes sous l'emprise d'une substance toxique) ;
- b. Nous avons de bonnes raisons de penser que le transport peut présenter un risque pour Votre vie, santé, intégrité physique et confort et pour ceux des personnes à bord ;
- c. Nous avons de bonnes raisons de penser que Votre âge ou Votre santé mentale ou physique peut entraîner un danger pour Vous et/ou les autres personnes à bord ou pour leurs biens ;
- d. Vous avez enfreint le code de bonne conduite sur un précédent vol et Nous avons des raisons de croire que Vous allez récidiver ;
- e. Nous Vous avons averti que Vous ne pourriez plus jamais emprunter aucun de Nos vols ;
- f. Nous avons refusé Votre réservation ;
- g. Vous avez refusé de Vous soumettre aux formalités d'immigration et/ou passage en douane ;
- h. Vous avez refusé de Vous soumettre, ou de soumettre Votre Bagage, au contrôle de sécurité ;
- i. Vous n'avez pas payé le Prix, les taxes, les redevances et les Frais pour les autres services ;
- j. Vous Nous devez de l'argent pour un ou plusieurs vols ;
- k. Nous avons de bonnes raisons de penser que le refus du transport est nécessaire pour respecter les règles et réglementations de tous les Pays concernés par le transport ;
- l. Vous n'êtes en possession d'aucune Carte d'embarquement ou Titres de voyage valides (y compris en cas de destruction de ces documents lors du transport) ou êtes dans l'incapacité de présenter à l'embarquement les Titres de voyage utilisés lors de l'enregistrement ou, si Vous n'êtes pas citoyen de l'UE/EEE et avez procédé à l'enregistrement en ligne, Vous êtes dans l'incapacité de présenter une Carte d'embarquement validée au comptoir d'enregistrement ;
- m. Vous ne satisfaites pas, ou Nous avons des raisons de penser que Vous ne satisfaites pas aux exigences du pays du Lieu d'escale prévu ou du Lieu de destination (notamment si Vous n'êtes pas en mesure de fournir sur Notre site Web les informations figurant sur Vos Titres de voyage au moins 4 heures avant l'heure de départ prévue du vol, lorsque Vous Vous rendez dans des pays où ces informations sont obligatoires) ;
- n. Vous tentez de pénétrer dans un pays dans lequel Vous êtes seulement en transit ;



- o. Vous refusez de remettre Vos Titres de voyage à Notre compagnie ou aux autorités compétentes, contre un reçu ;
- p. Vous ne pouvez pas prouver que Vous êtes la personne nommée sur la réservation ; en particulier si le nom de la réservation est différent du nom indiqué sur le document de voyage fourni à l'aéroport.
- q. Vous ne Nous avez pas informés de Vos besoins particuliers ou de Votre intention de transporter des Bagages particuliers ou un article dont le transport est réglementé ;
- r. Vous avez besoin d'une aide particulière que Nous sommes dans l'incapacité de Vous fournir, ou qui occasionnerait des frais démesurés.

12.2 Si Votre comportement Nous conduit à suspecter une infraction ou un crime, ou si Vous fumez à bord, Vous ferez l'objet de poursuites en justice. Nous Nous réservons également le droit de refuser de Vous transporter de nouveau, Vous et Votre Bagage, et d'annuler Votre ou Vos réservations.

12.3 Si, dans l'exercice raisonnable de Notre discrétion, Nous refusons de Vous transporter ou annulons Votre réservation sur la base du présent Article ou de l'Article 13.3.4 ou 13.3.6, sur demande de Votre part auprès du Centre d'appels, Nous procéderons au remboursement du montant du Tarif total après déduction des Frais pour les autres services et Frais de protection du siège. Nous ne serons tenus responsables d'aucun dommage ou perte imputés à Notre refus de Vous transporter.

12.4 Dans certains pays, les réglementations relatives au refus de transport peuvent être plus strictes que celles indiquées ci-dessus. Dans ce cas, ces réglementations prévalent.

## **Article 13. RÈGLES SPÉCIALES APPLICABLES AU TRANSPORT AÉRIEN DE PASSAGERS**

### ***13.1 Transport de Passagers ayant des besoins spéciaux***

13.1.1. Vous devez Nous informer de tout besoin particulier (voir Article 6.2).

13.1.2. L'acceptation de transporter des passagers handicapés ou à mobilité réduite, enfants en bas âge, mineurs non accompagnés, personnes invalides, femmes enceintes, personnes malades ou autres personnes nécessitant une assistance spéciale est soumise à Notre accord préalable en vertu des présentes Conditions générales de transport, des réglementations de sécurité et d'autres lois en vigueur.

13.1.3. Une femme enceinte n'est pas autorisée à voyager sur les vols Wizz Air après sa 34<sup>e</sup> semaine de grossesse. Cette limite est portée à 32 semaines dans le cas de jumeaux. Les femmes enceintes qui ont dépassé la 28<sup>e</sup> semaine de grossesse ne sont autorisées à voyager sur Nos vols Wizz que sur présentation d'un certificat médical confirmant leur capacité à voyager par avion. Notre responsabilité sera limitée aux présentes Conditions générales de transport en cas de problèmes de santé survenant chez une femme enceinte et/ou son enfant à naître pendant ou suite au transport en avion. Le certificat doit avoir été délivré dans les six (6) jours précédant le vol.

13.1.4. Les Passagers sur civière ne sont pas admis.

13.1.5. Les concentrateurs d'oxygène portables ne contenant pas de gaz comprimé ni d'oxygène liquide sont autorisés à bord à condition que la nature de l'équipement puisse être démontrée. Lesdits concentrateurs d'oxygène portables incluent le système de ventilation en pression positive continue contenant un dispositif de ventilation qui délivre un léger flux d'air dans le nez du passager afin de maintenir ses voies respiratoires ouvertes. Ce dispositif ne contient pas d'oxygène. Ces appareils sont exclus de Notre politique de Bagage non enregistré et peuvent être admis à bord en tant qu'article supplémentaire. Si Vous transportez un appareil de ce type à bord, veuillez contacter notre Centre d'appels au moins quarante-huit (48) heures avant l'heure prévue pour le départ de Votre vol. Pour plus d'informations, veuillez consulter Notre site Web.

13.1.6. Les systèmes d'assistance respiratoire qui contiennent du gaz comprimé ou de l'oxygène liquide ne sont pas autorisés à bord.

13.1.7. Nous n'acceptons pas les passagers voyageant avec leur propre oxygène mais fournirons de l'oxygène thérapeutique aux passagers ayant demandé cette assistance spéciale au cours du vol.

Si vous avez besoin de ce type d'assistance, veuillez contacter notre Centre d'appels au moins quarante-huit (48) heures avant l'heure prévue pour le départ du vol. Pour plus d'informations, veuillez consulter Notre site Web ou contacter Notre Centre d'appels.

### ***13.2 Transport d'Enfants en bas âge et de personnes de moins de quatorze (14) ans***

- 13.2.1. Les Enfants de moins de deux (2) ans peuvent voyager sur les genoux de leurs parents. Un seul Enfant en bas âge est autorisé par adulte. Pour des raisons de sécurité, au maximum 18 Enfants en bas âge sont autorisés à bord du même avion. Le montant des frais de transport d'Enfants en bas âge est disponible sur le site Web ou auprès du Centre d'appels.
- 13.2.2. Si Votre réservation concerne un voyage retour et que l'enfant atteint l'âge de deux ans avant la date de retour, une réservation séparée doit être effectuée pour ce segment, l'enfant n'étant plus considéré comme un Enfant en bas âge.
- 13.2.3. Les enfants de moins de 14 ans doivent être accompagnés d'une personne d'au moins 16 ans. Nous n'acceptons pas les enfants de moins de 14 ans non accompagnés. Une personne de plus de 16 ans est autorisée à voyager avec un maximum de 10 personnes de moins de 14 ans. Dans certains pays, les réglementations relatives au voyage des mineurs peuvent être plus strictes que celles indiquées ci-dessus. Dans ce cas, lesdites réglementations prévalent.

### ***13.3 Conduite à bord***

- 13.3.1 Vous devez suivre les instructions de l'Équipage pendant toute la durée du transport.
- 13.3.2 Pour des raisons de sécurité, Nous interdisons ou limitons l'utilisation d'appareils électroniques, y compris, sans limitation, les téléphones portables, ordinateurs portables, enregistreurs portables, radios, lecteurs CD, jeux électroniques ou émetteurs, jouets radioguidés et talkie-walkie à bord de l'appareil. Les appareils auditifs et stimulateurs cardiaques sont autorisés, mais l'utilisation des autres appareils portables n'est permise qu'en mode Avion.
- 13.3.3 Pour des raisons de sécurité, les seules boissons alcoolisées dont la consommation est autorisée sont celles qui sont achetées à bord de l'appareil.
- 13.3.4 Si
  - a) l'Équipage estime que Votre comportement met en danger la sécurité de l'appareil, des personnes à bord ou de leurs biens ;
  - b) Vous menacez verbalement ou physiquement les membres de l'Équipage ou les empêchez de faire leur travail ;
  - c) Vous ne suivez pas les instructions de l'Équipage (notamment concernant la consommation d'alcool, de drogues, l'interdiction de fumer ou l'utilisation des appareils électroniques) ;
  - d) Vous importunez, dérangez ou blessez les personnes à bord,

Nous Nous réservons le droit d'appliquer toutes les mesures requises, y compris par la contrainte, jugées nécessaires pour éviter ou mettre un terme à ce comportement, et Vous devrez alors Vous acquitter de tout dédommagement ou coût consécutif à Votre comportement. Nous Nous réservons également le droit de Vous poursuivre en justice et de refuser de Vous transporter de nouveau, Vous et Votre Bagage, et d'annuler Votre ou Vos réservations.

- 13.3.5 Tous les autres actes commis à bord peuvent être régis par la Convention de Tokyo relative aux infractions et à certains autres actes survenant à bord des aéronefs, signée le 14 septembre 1963, la loi de 1982 sur l'aviation civile et d'autres lois applicables.
- 13.3.6 Il est interdit de fumer sur Nos vols, y compris des cigarettes électroniques. Toute tentative de fumer peut entraîner de graves conséquences pénales à votre rencontre et Nous Vous réclamerons les dommages causés. Nous Nous réservons également le droit de refuser de Vous transporter de nouveau, Vous et Votre Bagage, et d'annuler Votre ou Vos réservations.

### ***13.4 Restauration et autres services***

- 13.4.1 Des boissons et encas sont en vente sur Nos vols.
- 13.4.2 En cas de transport par plusieurs compagnies aériennes, Nous ne sommes responsables (conformément aux présentes Conditions générales de transport) que du segment de transport dont Nous sommes en charge.

## **Article 14. BAGAGE**

### ***14.1 Types de Bagages et franchise Bagage gratuit***

- 14.1.1. Pour des raisons de santé et de sécurité, le poids d'un (1) seul Bagage enregistré ne doit pas dépasser trente-deux (32) kilogrammes. Un Bagage enregistré ne doit pas dépasser les dimensions suivantes : 149,9 x 119,4 x 171,5 cm. Nous nous réservons le droit de limiter le nombre de Bagages enregistrés par Passager. Toute restriction en vigueur est indiquée sur le site Web ou communiquée par le Centre d'appels. Nous refuserons de transporter tout Bagage enregistré dont le poids est supérieur à cette limite, conformément à l'Article 14.1.
- 14.1.2. DES FRAIS DE MANUTENTION SERONT FACTURÉS POUR CHAQUE BAGAGE ENREGISTRÉ. LE MONTANT DE CES FRAIS EST DISPONIBLE SUR LE SITE WEB OU AUPRÈS DU CENTRE D'APPELS. SI LE POIDS TOTAL DE VOTRE BAGAGE ENREGISTRÉ DÉPASSE LA FRANCHISE BAGAGE SÉLECTIONNÉE, DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES VOUS SERONT FACTURÉS POUR CHAQUE KILOGRAMME EXCÉDENTAIRE AU TARIF EN VIGUEUR LE JOUR DU VOYAGE. LE MONTANT DESDITS FRAIS EST DISPONIBLE SUR LE SITE WEB OU AUPRÈS DU CENTRE D'APPELS. DANS LE CAS OÙ LES FRAIS DE MANUTENTION OU LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES N'ONT PAS ÉTÉ RÉGLÉS, NOUS REFUSERONS DE TRANSPORTER TOUT BAGAGE ENREGISTRÉ.
- 14.1.3. VOUS ÊTES AUTORISÉ À EMPORTER EN CABINE UN SEUL BAGAGE À MAIN PAR PASSAGER, DONT LES DIMENSIONS ET LE POIDS NE DOIVENT PAS DÉPASSER 55 X 40 X 23 CM (POIGNÉES ET ROULETTES EXCLUES ; SACHANT TOUTEFOIS QUE 5 CM SUPPLÉMENTAIRES SONT ACCORDÉS POUR LES ROULETTES) ET 10 KG, POIDS MAXIMAL AUTORISÉ POUR UN (1) SEUL BAGAGE À MAIN. SI LA TAILLE OU LE POIDS DE VOTRE BAGAGE EXCÈDENT LES LIMITES SUSMENTIONNÉES, NOUS LE TRANSPORTERONS AU TITRE D'UN BAGAGE ENREGISTRÉ POUR LEQUEL VOUS DEVREZ PAYER LA REDEVANCE SPÉCIFIÉE À L'ARTICLE 14.1.1.
- 14.1.4. Certains services Wizz Air Vous autorisent d'emporter gratuitement avec Vous un petit sac (dont les dimensions ne dépassent pas 40 x 30 x 18 cm) en plus du Bagage à main susmentionné. Les dimensions indiquées dans le présent Article 14.1.4 incluent les poches latérales.
- 14.1.5. En raison du manque d'espace en cabine, le nombre de Bagages à main autorisés en cabine est restreint. Pour plus d'informations, veuillez consulter Notre site Web ou contacter Notre Centre d'appels. Tout Bagage qui dépasse le nombre susmentionné sera transporté gratuitement dans le compartiment à fret. Les Passagers qui ont acquis certains services Wizz Air n'auront pas à déplacer leur Bagage à main dans le compartiment à fret, à moins que des raisons d'ordre opérationnel l'exigent.
- 14.1.6. Outre Votre Bagage à main, Vous êtes autorisé à emporter avec Vous à bord les Effets personnels suivants, de petite taille, sans payer de frais complémentaires :
- a. un manteau ou une couverture ;
  - b. un téléphone portable ;
  - c. de la lecture ;
  - d. pour les enfants de moins de deux ans : de la nourriture à donner en vol ;
  - e. les articles achetés avant le départ dans les boutiques de duty free, après avoir passé le contrôle de sécurité ;
  - f. une paire de béquilles, pour les personnes souffrant d'un handicap physique ;
  - g. une nacelle auto avec ceinture pour bébé, si un siège a été réservé pour l'enfant, et si la nacelle est équipée d'une fixation permettant de l'attacher solidement à l'aide de la ceinture du siège passager.
- 14.1.7. Certains aéroports peuvent appliquer des politiques plus strictes en matière de Bagages à main et d'Effets personnels. Dans ce cas, les réglementations de l'aéroport prévalent.
- 14.1.8. Dans certains aéroports, ces frais ne peuvent être réglés que par carte de crédit ou de débit. Pour connaître la liste de ces aéroports, consultez Notre site Web ou appelez Notre Centre d'appels. Nous diffuserons la liste actualisée de ces aéroports sur le site Web. Dans le cas contraire, Nous

assumerons la responsabilité de tout dommage directement lié à ce manquement, conformément aux Conditions générales de transport et aux lois applicables.

14.1.9. EN CAS DE NON-RÈGLEMENT DES FRAIS ASSOCIÉS AU BAGAGE ENREGISTRÉ, NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT DE VOTRE BAGAGE. EN OUTRE, NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES DOMMAGES SUCCESSIFS À CE REFUS.

14.1.10. À bord, Vous conserverez Votre Bagage à main et Vos autres Effets personnels de façon à laisser dégagées les allées et sorties de secours, en suivant les instructions de l'Équipage.

14.1.11. Les landaus et fauteuils roulants seront enregistrés avec les autres Bagages et transportés gratuitement si l'utilisateur de l'équipement est un Passager.

#### ***14.2 Acceptation du Bagage***

14.2.1. Lorsque Nous acceptons de transporter Votre Bagage en tant que Bagage enregistré, Nous émettons une étiquette d'identification de Bagage et une étiquette de retrait de Bagage pour chaque Bagage enregistré.

14.2.2. Votre Bagage enregistré est transporté par le même vol que Vous.

#### ***14.3 Articles exclus du transport***

14.3.1. LES ARTICLES SUIVANTS SONT EXCLUS DU TRANSPORT (ILS NE DOIVENT PAS FIGURER PARMI VOS BAGAGES À MAIN OU ENREGISTRÉS NI ÊTRE TRANSPORTÉS EN TANT QU'EFFET PERSONNEL) :

- a. armes et explosifs, y compris les fusils de chasse ou armes de tir sportif, conformément à la loi des Pays concernés par le transport indiqués dans l'Itinéraire ;
- b. tout article ou substance ressemblant à une arme ou un explosif ;
- c. substances inflammables (sauf : boissons alcoolisées, laque, parfum, eau de Cologne) ; d. matières radioactives ;
- e. gaz comprimé (sauf : CO2 utilisé dans les membres artificiels, conteneur de gaz inflammable utilisé dans les gilets de sauvetage autogonflants) ;
- f. poisons ou substances infectieuses ;
- g. substances corrosives (sauf : mercure des thermomètres, baromètres, batteries de fauteuils roulants) ;
- h. valises de sécurité, attachés-cases ou mallettes dotées d'un système d'alarme intégré contenant des piles au lithium ou une matière pyrotechnique ;
- i. articles et matières présentant un risque pour la sécurité de l'appareil, ou la vie, la santé, l'intégrité physique ou les biens des personnes à bord ;
- j. tout article ou matière interdits par les lois et réglementations des Pays concernés par le transport ;
- k. tout article impropre au transport en raison de son poids, de sa taille ou d'une autre caractéristique ;
- l. restes humains ;
- m. tout article spécifié dans les instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et dans les réglementations sur les matières dangereuses de l'Association internationale du transport aérien (IATA) sous réserve de certaines autres restrictions.

Pour plus d'informations sur les restrictions, consultez Notre site Web.

EN CAS DE TENTATIVE DE TRANSPORT D'UN DE CES ARTICLES OU MATIÈRE, NOUS POURRIONS REFUSER DE TRANSPORTER VOTRE BAGAGE ET/OU DE VOUS TRANSPORTER.

14.3.2. Sauf disposition contraire des lois applicables, SI LE BAGAGE ENREGISTRÉ CONTIENT LES EFFETS SUIVANTS :

- a. argent liquide, valeurs mobilières ;
- b. bijoux, métal précieux, pierres précieuses et semi-précieuses ;
- c. ordinateur, appareil photo, caméra, téléphone portable et tout autre appareil électronique ou technique et ses accessoires ;

- d. documents officiels, professionnels ou privés ;
- e. Titres de voyage ou autres documents d'identité ;
- f. clés ;
- g. produits liquides ;
- h. médicaments ;
- i. produits périssables.
- j. œuvres d'art ;
- k. articles énumérés au paragraphe 14.3.1.

**NOUS NE SERONS RESPONSABLES D'AUCUN RETARD, PERTE OU DOMMAGE SUBI PAR CES ARTICLES.**

Certains aéroports peuvent appliquer des politiques plus strictes. Dans ce cas, les réglementations de l'aéroport prévalent.

14.3.3. Votre Bagage à main ou Vos Effets personnels ne doivent pas contenir d'armes de collection, épées, couteaux, ciseaux, couverts, flèches, seringues ou autres objets pointus ou tout autre objet que Nous jugeons susceptible d'être utilisé comme une arme.

14.3.4. Votre Bagage à main ou Vos Effets personnels ne peuvent contenir que des articles non exclus du transport, et dans des quantités et emballages autorisés par les lois et réglementations de sécurité en vigueur.

#### ***14.4 Articles dont le transport est réglementé***

14.4.1. Si Vous souhaitez transporter l'un des articles ci-dessous, Vous devez Nous en informer au moment de la réservation :

- a. articles fragiles ;
- b. articles inadaptés au transport en raison de leur taille, nature ou odeur ;
- c. fauteuil roulant alimenté par batterie sèche (uniquement en tant que Bagage enregistré) ;
- d. autres articles spéciaux tels qu'équipement de ski, snowboard, golf, plongée et surf, Articles de pêche, cors de chasse et trophées, vélos, perches pour saut, instruments de musique, etc.

Si Vous souhaitez transporter un article mentionné précédemment, Vous devez Nous en informer en contactant Notre Centre d'appels. Vous devez obligatoirement avoir Notre accord pour transporter ces articles.

14.4.2. Si Vous souhaitez transporter avec Vous un article mentionné à l'Article 14.4.1 a), b) et d), Vous devrez Vous acquitter des frais indiqués dans Nos Tarifs. Pour plus de détails, consultez Notre site Web ou contactez Notre Centre d'appels.

14.4.3. Si Vous omettez de Nous avertir ou n'avez pas Notre accord pour transporter des articles mentionnés à l'Article 14.4.1, Nous pourrions refuser de les transporter et/ou ne pourrions être tenus responsables de tout retard ou dommage subi.

14.4.4. Nous ne pourrions être tenus responsables des dommages subis par les éléments fragiles suite au transport. Les Bagages contenant des articles fragiles ne pourront être transportés en tant que Bagage enregistré que s'ils sont accompagnés d'une Étiquette de décharge limitée.

14.4.5. Vous vous engagez à verser des frais pour le transport d'un équipement sportif, d'un instrument de musique ou de tout autre article que nous pouvons accepter à transporter, conformément à nos conditions et restrictions. ***14.5 Animaux***

14.5.1. Nous ne transportons pas d'animaux vivants sur Nos vols, à l'exception des chiens d'assistance agréés, en vertu du Règlement 1107/2006/CE ou des lois en vigueur.

14.5.2. Si Vous avez besoin de voyager avec un chien d'assistance agréé, Vous devez détenir les documents exigés par les réglementations des Pays concernés par le transport et satisfaire les conditions de ces réglementations, après Nous avoir informés de Votre intention, comme stipulé dans la section Les chiens d'assistance agréés sont transportés gratuitement. Pour plus d'informations, consultez Notre site Web.

#### ***14.6 Droit de refus de transport de Votre Bagage***

- 14.6.1. En complément de l'Article 14.1, Nous refuserons de transporter des articles non autorisés signalés dans les présentes Conditions générales de transport, ainsi que des articles dont le transport est réglementé et qui ne Nous ont pas été signalés ou n'ont pas été acceptés à l'avance par Notre compagnie, conformément à l'Article 6.2.6.
- 14.6.2. Nous pouvons refuser de transporter tout article ou toute substance que Nous considérons comme inadapté au transport en raison de sa taille, de sa forme, de son poids, de son contenu, de ses caractéristiques, de son emballage, pour des raisons de sécurité ou pour le confort des autres passagers.

#### ***14.7 Droit de fouille des Bagages***

- 14.7.1. Nous pouvons être amenés, pour des raisons de sécurité, à Vous demander de Nous autoriser à fouiller Vos vêtements ou Vos Bagages. Si Vous êtes absent ou indisponible, Votre Bagage pourra être fouillé en Votre absence afin de déterminer s'il contient des articles ou substances répertoriés aux Articles 14.3 ou 14.4. Faute de satisfaire cette demande, Nous pourrions refuser de Vous transporter, Vous et/ou Votre Bagage. Nous déclinons toute responsabilité dans les limites autorisées par la loi concernant tout éventuel dommage subi par Votre Bagage suite à la fouille.

#### ***14.8 Livraison et retrait des Bagages enregistrés***

- 14.8.1. Les Bagages sont livrés aux aéroports par le biais des terminaux de livraison des Bagages, et pas en main propre. Il est de Votre responsabilité de collecter Vos Bagages à ces terminaux. Nous ne sommes pas responsables des Bagages après leur retrait. Nous Nous réservons le droit de contrôler Vos Étiquettes d'identification de Bagage et Étiquettes de retrait de Bagage à tout moment. Les Bagages non retirés restant sous Notre garde seront uniquement remis à une personne en mesure de produire l'Étiquette de retrait de Bagage correspondant à l'Étiquette d'identification de Bagage.
- 14.8.2. Sous réserve d'application de l'Article 14.2. Vous retirerez Votre Bagage enregistré dès qu'il sera disponible. Si Vous ne retirez pas Votre Bagage ou Vos Effets personnels, Nous les conservons pendant 60 jours et Vous facturons des frais de stockage. Passé ce délai, Nous vendrons ou détruirons Votre Bagage et Vos Effets personnels. Si Nous parvenons à Vous identifier grâce à Votre Bagage ou à Vos Effets personnels, Nous Vous avertirons aux coordonnées fournies de Notre intention de mettre au rebut les biens non réclamés ainsi que de la date d'effet, et ne serons de ce fait plus responsables envers Vous des occasionnés.

### **Article 15. MODIFICATION DU CONTRAT PAR WIZZ AIR**

#### ***15.1. Modification du Contrat par Wizz Air***

- 15.1.1. Avant d'accepter Votre réservation, Nous Vous informerons des Horaires de vol prévus au moment de la réservation, qui seront indiqués sur Votre Itinéraire. Il est possible que Nous soyons amenés à modifier les Horaires de vol, la date ou l'Itinéraire (notamment le Lieu de départ ou le Lieu de destination) après délivrance de Votre Itinéraire. Nous Vous contacterons pour Vous informer de toute modification éventuelle par e-mail ou par téléphone, à l'adresse ou au numéro fournis sur la réservation. En cas de modification des Horaires de vol, de la date ou de l'Itinéraire, si Vous acceptez les changements, le Contrat qui Nous unit sera considéré modifié de manière adaptée. Si Vous n'êtes pas le titulaire de l'adresse e-mail ou du numéro de téléphone indiqués dans Votre réservation, il est de Votre responsabilité de demander à leur propriétaire de Vous tenir informé de toute modification.
- 15.1.2 Sauf indication contraire dans la Convention ou le Règlement 261, si, après avoir effectué Votre réservation, mais avant l'heure de départ prévue de Votre vol, Nous annulons Votre vol ou modifions l'heure de départ prévue et que ladite modification ou le nouveau vol proposé ne Vous convient pas, et qu'il nous est impossible de Vous réserver un autre vol qui Vous convienne, lorsque Vous contactez Notre Centre d'appels, Vous pouvez choisir l'une des options suivantes :
- a) Nous Nous réservons une place sur un autre de Nos vols sur le même Itinéraire ou, si nécessaire, sur un Itinéraire approchant, dans les quatorze (14) jours précédant ou les trente (30) jours suivant la date de départ prévue du vol retardé/annulé, en fonction de la disponibilité des places ; ou

- b) Vous pouvez annuler Votre réservation et demander un remboursement sous forme de crédit sur votre « compte client » pour le vol annulé et pour le vol de retour, le cas échéant ; ou
- c) Vous pouvez annuler Votre réservation et demander le remboursement du Tarif total payé pour le vol annulé et, le cas échéant, pour le vol de retour (taxes et redevances comprises).  
Si Vous souhaitez modifier Votre choix, Vous pouvez le faire en Vous conformant aux règles générales et en Vous acquittant des frais applicables.  
Veuillez noter qu'en cas d'annulation de Services supplémentaires, la politique d'annulation et de remboursement du fournisseur tiers s'applique.

### ***15.2. Correspondance***

15.2.1. Nous ne proposons pas de vols avec correspondance. Vous ou Vos Bagages risquez donc de manquer un autre vol.

### ***15.3. Autre moyen de transport***

15.3.1. En cas de réacheminement ou de transfert de Votre vol, Nous pourrions être amenés à utiliser un autre moyen de transport.

15.3.2. Si Vous avez accepté, explicitement ou implicitement, un tel autre moyen de transport, le Contrat est considéré comme rempli par l'accomplissement du transport de remplacement, et Nous n'avons aucune autre obligation envers Vous. Sauf disposition contraire des lois applicables, Vous ne pourrez pas prétendre au remboursement du Prix total ou d'une partie de celui-ci et/ou à tout autre dédommagement.

### ***15.4. Déroutages***

15.4.1. S'il Nous est impossible d'assurer le départ depuis le Lieu de départ, ou d'atterrir au Lieu de destination ou au Lieu d'escale prévu, et que l'avion est dérouté vers un autre aéroport (ci-après dénommé le « déroutage »), sauf si l'avion continue vers le Lieu de destination, Nous Nous chargerons de Votre transport vers le Lieu de destination, par Nos propres services ou par d'autres moyens de transport. En pareil cas, le Contrat est considéré comme rempli, et Nous n'avons aucune autre obligation envers Vous.

### ***15.5. Respect de Vos droits***

15.5.1. À défaut de Nous conformer au présent article, Vous pourrez déposer une plainte auprès de l'organisme national de contrôle approprié.

### ***15.6. Droit à l'information***

15.6.1. Si Nous refusons Votre embarquement ou que Nous annulons Votre vol, Nous Vous remettons (à l'aéroport) un document écrit définissant les règles relatives à l'indemnisation et à l'assistance. Si Vous rencontrez un retard d'au moins deux (2) heures, Nous Vous remettons un document similaire. Vous recevrez également les informations de contact de l'organisme national mentionné dans le Règlement 261.

### ***15.7. Circonstances exceptionnelles, cas de force majeure***

15.7.1. Sauf mention contraire dans les paragraphes suivants de l'Article 15, Nous n'aurons pas d'autre responsabilité en cas de modifications apportées au Contrat suite à des Circonstances exceptionnelles ou pour cause de force majeure. Dans les limites autorisées par la législation en vigueur et par les présentes Conditions générales de transport, Nous déclinons expressément toute responsabilité pour tous les dommages ou pertes résultant de Circonstances exceptionnelles ou pour cause de force majeure.

### ***15.8. Applicabilité***

15.8.1. Les Articles 15.1.2 et 15.6 des présentes Conditions générales de transport ne s'appliquent pas si Vous voyagez gratuitement ou à un tarif réduit qui n'est pas directement ou indirectement disponible au public.

## **Article 16. REMBOURSEMENT ET DROIT DE PRISE EN CHARGE**

### ***16.1. Remboursement***

- 16.1.1 Sauf mention explicite dans les présentes Conditions générales de transport, tous Nos Prix, taxes, redevances et Frais pour les autres services ne sont pas remboursables.
- 16.1.2 Sous réserve de l'Article 16.1.1 ci-dessus, une catégorie remboursable de billet pourrait être disponible pour le transport par avion depuis ou vers certaines destinations. Cette catégorie, si elle est disponible, ne peut pas être réservée sur le site Web : l'achat n'est possible qu'auprès du Centre d'appels.
- 16.1.3 Si Vous avez droit à un remboursement en vertu des présentes Conditions générales de transport, du Règlement 261 ou autrement, et sauf autre instruction de Votre part, Vous serez le destinataire exclusif du remboursement. Un remboursement en faveur d'une personne se présentant comme l'Auteur de la réservation grâce aux documents adéquats (y compris le code de réservation) ou à toute autre documentation relative fournie par Nous, et en l'absence de raison de douter de sa bonne foi, sera considéré comme un remboursement adéquat et Nous dégagera de toute responsabilité face à toute autre demande de remboursement de l'Auteur de la réservation ou de tout Passager.
- 16.1.4 En règle générale, le remboursement se fera dans la même devise que celle du règlement du voyage. Si ce n'est pas possible, Nous l'effectuerons en euros.

### ***16.2. Droit de prise en charge***

16.2.1. Si Vous pouvez prétendre au droit de prise en charge conformément au Règlement 261, Nous Vous proposons gratuitement :

- a) des repas et rafraîchissements en nombre raisonnable par rapport à la durée d'attente, en cas de retard ;
- b) la réservation d'une chambre d'hôtel et le remboursement des frais d'hébergement
  - si Vous êtes contraint de séjourner une nuit ou plus, ou
  - si Vous êtes contraint de rester dans le Lieu de départ plus longtemps que prévu ;
- c) l'organisation du transport ou le remboursement des frais de transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement, conformément à l'Article 16.2.1 b) (hôtel ou autre).

Vous ne pourrez prétendre au droit de prise en charge prévu par l'Article 16.2.1 a) que pendant la période d'attente occasionnée par le retard.

Nous Vous rembourserons les frais de prise en charge indiqués aux Articles 16.2.1 b) et c) pour un montant raisonnable justifié par des factures.

16.2.2. Par ailleurs, Nous Vous permettrons de passer deux (2) communications gratuites par téléphone, télécopie ou e-mail, ou Vous rembourserons les frais de ces communications sur présentation de justificatifs.

16.2.3. Nous n'offrirons pas les services prévus à l'Article 16.2.1 s'ils occasionnent un retard de vol supplémentaire.

## **Article 17. RESPONSABILITÉ**

### ***17.1. Généralités***

- 17.1.1. Notre responsabilité est déterminée par les présentes Conditions générales de transport.
- 17.1.2. SI APPLICABLE, LA RESPONSABILITÉ DE WIZZ AIR POUR TOUS DOMMAGES SERA LIMITÉE AUX DISPOSITIONS TELLES QUE DÉFINIES DANS LA CONVENTION ET LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT. NOUS NE POUVONS ÊTRE RESPONSABLES QUE DES DOMMAGES SUFFISAMMENT PROUVÉS, ET NOTRE RESPONSABILITÉ NE POURRA DÉPASSER LE MONTANT DESDITS DOMMAGES.
- 17.1.3 Si Nous démontrons que les dommages résultent de la négligence ou d'un acte ou omission préjudiciable de la personne même qui demande le dédommagement ou de la personne dont elle tient ses droits, Nous serons dégagés en tout ou en partie de Notre responsabilité envers cette personne, dans la mesure où cette négligence ou cet acte ou omission préjudiciable a causé le dommage ou y a contribué. Lorsque la demande de dédommagement est faite par une personne



autre que le Passager, en raison du décès ou des blessures de ce dernier, Nous serons également dégagés en tout ou en partie de Notre responsabilité, dans la mesure où il est prouvé que Votre négligence, cet acte ou cette omission préjudiciable a causé le dommage ou y a contribué. La présente disposition s'applique à toutes les clauses de responsabilité de Nous envers Vous.

- 17.1.4. Conformément à ce qui précède, Nous ne serons responsables d'aucun dommage causé par Vous ou par Vos Bagages. Vous serez entièrement responsable de tels dommages envers d'autres personnes et leur propriété (ou la nôtre).
- 17.1.5. Le présent Contrat de transport, les présentes Conditions générales de transport, et les exclusions et limitations de responsabilité, s'appliquent à Nos employés, préposés et agents, de la même manière qu'ils s'appliquent à Nous. Le montant total des dédommagements recevables de Nous ou de ces personnes ne pourra dépasser la limite supérieure de Notre propre responsabilité, telle que définie dans les présentes Conditions générales de transport.
- 17.1.6. SAUF MENTION CONTRAIRE DANS LA CONVENTION OU TOUTE DISPOSITION IMPÉRATIVE DE TOUT DROIT APPLICABLE, NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES EN CAS DE PERTES DE PROFITS OU DE DOMMAGES INDIRECTS OU CONSÉCUTIFS.

### ***17.2. Responsabilité relative aux Bagages***

- 17.2.1. Nous sommes responsables en cas de dommages, destruction, perte ou retard du Bagage enregistré à condition que l'événement à l'origine de ces dommages, destruction, perte ou retard survienne à bord de l'avion ou durant toute période où le Bagage enregistré est sous la garde de Wizz Air.
- 17.2.2. Nous sommes responsables des dommages consécutifs à un retard du transport par air des Bagages, sauf si Nous, Nos employés, préposés ou agents ont pris toutes les mesures raisonnablement requises pour éviter ces dommages, ou si Nous prouvons qu'il Nous était impossible de prendre de telles mesures.
- 17.2.3. Nous ne serons pas responsables des dommages résultant d'un défaut, de la qualité ou d'un vice inhérents au Bagage. Dans le cas de Bagages non enregistrés, y compris des Effets personnels, Nous ne serons responsables que si le dommage résulte de Notre faute ou de celle de Nos employés ou préposés.
- 17.2.4. Sauf disposition contraire des lois applicables, Nous ne serons pas responsables en cas de dommages, perte, destruction ou retard concernant un objet exclu du transport, un Bagage transporté avec une décharge partielle de responsabilité ou des éléments dont le transport est soumis à des conditions, tel que défini à l'Article 14.4, et ne Nous a pas été signalé au moment de la réservation ou dont Nous n'avons pas autorisé le transport.
- 17.2.5. Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommages mineurs sur la partie extérieure de Votre Bagage (éraflures, salissures, taches, encoches, etc.) et pouvant résulter d'un usage normal.
- 17.2.6. Pour les dommages subis par les Bagages (y compris les Bagages enregistrés, non enregistrés et les Effets personnels), Notre responsabilité est limitée à 1131 DTS par Passager, sauf si, au moment où il Nous a remis le Bagage enregistré, il Nous a aussi remis une déclaration spéciale d'intérêt à la livraison et s'est acquitté des frais complémentaires éventuellement requis. Dans ce cas, Nous serons tenus de payer une somme à concurrence de la somme déclarée, sauf si Nous prouvons que cette somme est supérieure à l'intérêt réel du Passager à la livraison.
- 17.2.7. Il est de Votre responsabilité de ne rien oublier à bord de l'avion au moment du débarquement. Si Vous avez oublié quelque chose à bord, Nous Vous conseillons de Vous adresser au service des objets trouvés de l'aéroport.

### ***17.3. Responsabilité pour décès, blessure ou retard du Passager suite à un accident***

- 17.3.1. En cas d'accident et de décès ou blessure du Passager, Notre responsabilité est soumise aux limites définies dans les présentes Conditions générales de transport. Cette responsabilité est strictement limitée à 113 100 DTS, sauf dans les cas définis à l'Article 17.1.3.
- 17.3.2. Pour les demandes de dommages dépassant cette limite suite au décès ou blessure du Passager, Nous pourrions en être dégagés si Nous pouvons prouver que (i) ces dommages ne résultent pas d'une faute, omission, volonté ou négligence de Notre part ou de Nos employés ou préposés, ou que (ii) ces dommages résultent entièrement d'une faute, omission, volonté ou négligence d'un tiers.
- 17.3.3. Au plus tard dans les 15 jours après avoir établi de prime abord l'identité de la personne ayant droit au dédommagement, Nous effectuerons des paiements anticipés à des fins d'assistance pour

répondre à des besoins économiques immédiats, proportionnellement aux dommages matériels subis. En cas de décès, ces paiements ne seront pas inférieurs à 16 000 DTS par Passager. Le fait d'effectuer un paiement anticipé ne constitue pas la reconnaissance d'une responsabilité et pourra être mis en balance avec tout règlement ultérieur.

17.3.4. Les paiements anticipés ne seront pas remboursables sauf si Nous prouvons que :

- a) une faute du Passager blessé ou décédé a causé ou contribué aux dommages ;
- b) la personne qui a reçu le paiement anticipé n'avait pas le droit de le recevoir ou est à l'origine des dommages.

17.3.5. Si les dommages résultent d'un retard dans le transport des Passagers, Notre responsabilité sera limitée à 4 694 DTS par Passager.

#### **17.4. Demandes de dédommagement en vertu du Règlement 261**

17.4.1. Nonobstant toute disposition contraire dans les présentes Conditions générales de transport, le présent Article régit Notre procédure de gestion des demandes relatives au dédommagement en vertu du Règlement 261.

17.4.2. Un Passager peut Nous soumettre une demande d'indemnisation au titre du Règlement 261 pour Votre compte uniquement si Vous et ledit Passager faites partie de la même réservation au regard de laquelle Vous demandez l'indemnisation. Nous pouvons demander une preuve appropriée justifiant que Vous avez autorisé l'autre Passager à soumettre la demande pour Votre compte.

17.4.3. Nous Nous engageons à répondre à Votre demande dans un délai de trente (30) jours.

17.4.4. Sauf disposition contraire dans l'Article 17.4.2 susmentionné, NOUS NE TRAITERONS AUCUNE DEMANDE

DE DÉDOMMAGEMENT SOUMISE PAR UN TIERS SAUF SI LADITE DEMANDE EST ACCOMPAGNÉE D'UNE DOCUMENTATION ADÉQUATE ATTESTANT DÛMENT DE L'AUTORITÉ DU TIERS SUSMENTIONNÉ D'AGIR POUR VOTRE COMPTE.

17.4.5. Pour éviter toute ambiguïté, aucune indication du présent Article 17.4 ne vise à limiter Votre droit ou à Vous interdire de consulter des conseillers juridiques avant de Nous soumettre toute demande directement.

17.4.6. EN ACCEPTANT LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT, VOUS CONVENEZ EXPRESSÉMENT QUE TOUT RÈGLEMENT D'INDEMNISATION SERA EFFECTUÉ SUR LA CARTE DE PAIEMENT UTILISÉE POUR LA RÉSERVATION OU SUR LE COMPTE D'UN PASSAGER FAISANT PARTIE DE LA RÉSERVATION. WIZZ AIR PEUT EXIGER UNE PREUVE JUSTIFIANT QUE LE PASSAGER EN QUESTION EST TITULAIRE DU COMPTE BANCAIRE.

17.4.7. Tout dédommagement versé à un Passager agissant pour Votre compte doit être considéré comme un paiement approprié du dédommagement et Nous dégage de toute responsabilité et de toute autre demande relative au paiement du dédommagement émanant de Votre part.

### **Article 18. NOTIFICATION DES PLAINTES EN TEMPS VOULU, LIMITE TEMPORELLE DES ACTIONS EN JUSTICE**

#### **18.1. Bagages endommagés**

18.1.1. Le fait d'accepter un Bagage sans émettre de plainte et sans remplir de constat d'irrégularité (Property Irregularity Report, PIR), représente une preuve suffisante que ledit Bagage a été livré en bon état et conformément au Contrat de transport.

18.1.2. Si Votre Bagage n'arrive pas en même temps que Votre vol, Vous devez le signaler immédiatement et remplir le PIR avant de quitter la zone de transit.

18.1.3. Si Votre Bagage enregistré est endommagé ou a été volé, Vous devez le signaler immédiatement et remplir le PIR avant de quitter la zone de transit. S'il Vous est impossible de constater le dommage au moment de la réception de Votre Bagage enregistré, Vous devez le signaler à l'aéroport dans les sept (7) jours après la réception dudit Bagage.

18.1.4. Si Votre Bagage enregistré n'arrive pas en même temps que Votre vol, Vous devez le signaler par écrit dans un délai de vingt-et-un (21) jours suivant le moment où il Vous a été remis. Si Nous reconnaissons la perte de Votre Bagage enregistré, ou s'il n'est toujours pas arrivé 21 jours après la date prévue, Vous pourrez faire valoir Vos droits en ce domaine.

- 18.1.5. En cas de dommage survenant à Vos Bagages non enregistrés ou à Vos Effets personnels, Vous devez le signaler à bord de l'avion.
- 18.1.6. En cas de dommage survenant à Votre Bagage pendant son transport aérien par Nos soins (mis à part son contenu), il sera de Votre ressort de le faire réparer puis d'obtenir les reçus et Nous les envoyer. Si Votre Bagage ne peut pas être réparé, Vous devrez demander une confirmation par écrit du réparateur, mentionnant la marque et la valeur de Votre Bagage.
- 18.1.7. Toutes les réclamations en rapport avec Votre Bagage enregistré doivent Nous être envoyées avec le PIR ainsi que tous les documents étayant Votre réclamation, dans le mois suivant l'arrivée au Lieu de destination.

## **18.2. Réclamations**

- 18.2.1. Toute réclamation liée au transport aérien (mais pas aux bagages) doit être effectuée par écrit dès que possible après l'arrivée du vol sur lequel porte la réclamation, dans un délai maximum de deux (2) ans après la découverte des circonstances donnant lieu à la réclamation, ou sauf disposition contraire de la loi en vigueur. Vous êtes responsable de toute perte ou tout dommage résultant d'un retard dans la soumission de Votre réclamation. Nous évaluerons Votre réclamation par rapport aux Conditions générales de transport en vigueur au jour du Contrat.

## **18.3. Limite des actions en justice**

- 18.3.1. VOS DROITS À DÉPOSER UNE RÉCLAMATION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT À NOTRE ENCONTRE SERONT FORCLOS SI VOUS N'INTENTEZ AUCUNE ACTION DANS UN DÉLAI DE DEUX (2) ANS À PARTIR DE LA DATE D'ARRIVÉE À DESTINATION, OU DE LA DATE À LAQUELLE L'AVION AURAIT DÛ ARRIVER, OU DE LA DATE À LAQUELLE LE TRANSPORT A ÉTÉ INTERROMPU. EN VERTU DU RÈGLEMENT 261, LE DROIT DE PRESCRIPTION EN CAS DE RÉCLAMATION EST DE SIX (6) ANS À COMPTER DE LA DATE DE DÉPÔT DE VOTRE RÉCLAMATION.

## **Article 19. RÉGLEMENTATION RELATIVE AUX VOLS CHARTERS**

- 19.1. Les dispositions des présentes Conditions générales de transport s'appliquent aux vols charters, avec les différences ci-après :
  - 19.1.1. Les conditions suivantes s'appliquent à Nos vols charters :
    - a) les Conditions du contrat et autres avis relatifs à Votre Itinéraire, dont Vous serez informé oralement si la réservation est faite via Notre Centre d'appels ;
    - b) les présentes Conditions générales de transport ;
    - c) la Convention ;
    - d) le Droit applicable ;
    - e) l'Accord charter.
  - 19.1.2. L'agence de voyage préparant Votre vol charter est tenue de Vous informer des conditions applicables à Votre transport. L'agence de voyage sera responsable de tout dommage résultant du manquement à cette obligation.
  - 19.1.3. Votre réservation est faite par Votre agence de voyage, qui doit Vous fournir le code de réservation.
  - 19.1.4. Les modifications d'Itinéraire ne sont pas autorisées. Les règles relatives aux changements d'horaire, au transfert et à l'annulation (y compris en cas de décès d'un proche) de Votre réservation sont définies par Votre agence de voyage en fonction de l'Accord charter conclu avec Nous.
  - 19.1.5. Lors de Votre réservation, Vous devez avertir Votre agence de voyage de Vos handicaps physiques, mobilité réduite, maladie grave ou contagieuse, et de tout autre état requérant des soins médicaux. En cas de grossesse dépassant la vingt-huitième (28e) semaine au moment du vol aller ou retour, Vous devez l'indiquer à l'agence de voyage le jour de la réservation, et Vous devez remettre Votre certificat médical à l'agence de voyage. Celle-ci sera responsable de Nous transmettre ces informations ainsi que Votre certificat médical. Si l'agence de voyage ne respecte pas ces obligations, elle assumera l'entière responsabilité des dommages résultant du refus de Votre transport.

- 19.1.6. Si Vous voulez transporter des Bagages particuliers ou des articles dont le transport est réglementé, Vous devez en informer Votre agence de voyage. Votre agence de voyage sera responsable de Nous transmettre Votre demande (voir Article 14.4). Si l'agence de voyage ne respecte pas lesdites obligations, elle assumera l'entière responsabilité des dommages résultant du défaut de Nous informer.
- 19.1.7. Les Articles 6.3 et 7 des présentes Conditions générales de transport ne s'appliquent pas aux vols charters.
- 19.1.8. Les plaintes et réclamations (y compris relatives aux Bagages ou résultant d'un changement d'horaire, retard, annulation ou détournement) doivent être soumises par écrit à Votre agence de voyage. Toutes les limites temporelles indiquées à l'Article 18 s'appliquent.
- 19.1.9. L'agence de voyage affrétant le vol charter assumera tous les coûts encourus pour des raisons hors de Notre contrôle.
- 19.1.10. L'agence de voyage affrétant le vol charter assumera tous les coûts encourus pour surréservation des vols.
- 19.1.11. Si Vous avez droit à un remboursement, Nous le verserons à Votre agence de voyage, Vous devez donc lui soumettre Votre réclamation écrite.

## **Article 20. RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES**

- 20.1. Si Vous n'êtes pas satisfait de notre réponse à votre plainte, Vous pouvez, dans certains pays, renvoyer votre plainte à un organisme de résolution extrajudiciaire des litiges.  
Au Royaume-Uni, l'autorité compétente est Consumer Dispute Resolution Ltd (coordonnées : <https://www.cdrl.org.uk/> E-mail : [enquiries@aviationadr.org.uk](mailto:enquiries@aviationadr.org.uk) Tél. : 44 (0) 203 540 8063).  
Les organismes de résolution extrajudiciaire de litiges offrent aux passagers des systèmes de règlement de litiges indépendants et équitables, et ce, à titre gratuit. Pour plus d'informations, veuillez consulter Notre site Web.
- 20.2. Vous pouvez également soumettre votre plainte via la plateforme de règlement de litiges en ligne (ODR) de la Commission européenne à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> . Vous trouverez plus de détails sur cette plateforme sur Notre site Web.

## **Article 21. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

- 20.3. SAUF MENTION CONTRAIRE DANS LA CONVENTION OU TOUTE DISPOSITION IMPÉRATIVE DE TOUT DROIT APPLICABLE :
- a) LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT AINSI QUE TOUTE PRESTATION DE TRANSPORT QUE NOUS ACCEPTONS DE VOUS FOURNIR (RELATIVEMENT À VOUS-MÊME ET/OU VOS BAGAGES) SERONT RÉGIES PAR LA LÉGISLATION D'ANGLETERRE ET DU PAYS DE GALLES ; ET
- b) TOUT LITIGE ENTRE VOUS ET NOUS RELATIF AUDIT TRANSPORT OU RÉSULTANT DE CELUI-CI, DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT, SERA SOUMIS À LA COMPÉTENCE NON EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX D'ANGLETERRE ET DU PAYS DE GALLES. L'EXPRESSION « JURIDICTION NON EXCLUSIVE » SIGNIFIE QUE VOUS POURREZ INTENTER UNE ACTION À NOTRE ENCONTRE HORS DES TRIBUNAUX D'ANGLETERRE ET DU PAYS DE GALLES.