
Table des matières

Conditions générales de transport (CGT)

1. Définitions
2. Champ d'application
3. Réservation
4. Transport
5. Non-embarquement, annulations, retards
6. Comportement et ventes à bord
7. Informations relatives à la responsabilité et à la législation
8. Conditions pour les demandes d'indemnisation et autres actions
9. Dispositions diverses

Conditions générales de transport (CGT)

Conditions générales de transport (CGT) pour Laudamotion GmbH

1. Définitions

Compagnie aérienne effective

Par « compagnie aérienne effective », il faut entendre la compagnie aérienne qui exploite le vol réservé ou une partie de celui-ci au nom de ladite compagnie.

Partage de codes

Par « partage de codes », il faut entendre le transport par une compagnie aérienne autre que celle avec laquelle le transport a été convenu.

Coupon de vol

Par « coupon de vol », il faut entendre la partie du billet d'avion du passager aérien qui indique les places respectives pour lesquelles le transport est autorisé.

Passager aérien

Par « passager aérien », il faut entendre toute personne, à l'exception des membres d'équipage, qui, conformément au billet d'avion et sur la base d'un contrat de transport valide, est transportée ou censée être transportée par avion.

Compagnie aérienne

Par « compagnie aérienne », il faut entendre toute compagnie aérienne avec laquelle un contrat de transport a été conclu, à savoir Laudamotion GmbH ou toute autre compagnie (p. ex., Condor Flugdienst GmbH).

Code IATA/OACI – Indicatif d'appel

Par « code IATA/OACI – Indicatif d'appel », il faut entendre un code comportant deux ou trois lettres permettant d'identifier une compagnie aérienne.

Billet d'avion

Il s'agit du document émis par la compagnie aérienne sous format électronique ou papier, y compris tous les coupons de vol, les coupons passager aérien et autres qui stipulent le transport dudit passager et de ses bagages.

Modification de vol

L'émission d'un nouveau billet d'avion couvrant le transport vers les mêmes destinations, soit par un itinéraire ou une étape différent(e) de celui (celle) précisé(e) sur le billet d'avion détenu par le passager aérien ou le rachat dudit billet ou de l'étape précisée sur celui-ci, détenu par le passager aérien pour son transport vers la même destination y mentionnée, mais par un itinéraire différent.



Matières dangereuses

Les produits définis dans les règlements de l'IATA relatifs aux matières dangereuses (IATA DGR) dans leur version en vigueur sont considérés comme des matières dangereuses.

Force majeure

Tout cas de force majeure désigne un événement extérieur, dû à des éléments naturels ou à des actions de tierces parties qui, selon le point de vue et l'expérience de l'être humain, est presque imprévisible et ne peut en outre pas être évité, même en faisant preuve de beaucoup de prudence.

Enfants en bas âge

Le terme « tout-petits » désigne les enfants âgés de moins de deux (2) ans.

DTS

Il s'agit du droit de tirage spécial tel que défini par le Fonds monétaire international.

Prix

Par « prix », il faut entendre le prix total à payer par la partie qui réserve, y compris toutes les taxes, surtaxes et frais ainsi que les conditions tarifaires pour le vol respectif, par exemple, en cas de changement de réservation ou de remboursements.

2. Champ d'application

2.1. Les présentes conditions générales de transport s'appliquent à la conclusion de contrats pour le transport, par les compagnies aériennes, des passagers aériens et de leurs bagages, y compris les services y associés.

2.2. En cas de partage de codes ou d'une autre réservation de vol pour laquelle la compagnie aérienne effective n'est pas identique à celle de la compagnie contractante, les conditions générales de transport de la première s'appliquent en sus des présentes CGT. En cas de déviation, les conditions générales de transport respectives de la compagnie aérienne effective l'emporteront sur les dispositions contradictoires des présentes CGT. Les conditions générales de transport des autres compagnies aériennes effectives peuvent prévoir d'autres restrictions de transport qui divergent des présentes CGT. Dans un tel cas, la compagnie aérienne effective fournira des informations complémentaires.

3. Réservation

3.1. Données de contact pour les communications et informations

Toutes les communications et informations sont traitées par le centre de services de Laudamotion. Ledit centre est joignable aux numéros de téléphone suivants :

- depuis l'Allemagne : 0049 (0) 180 690 8070 (20 centimes/appel depuis une ligne fixe, max. 60 centimes/appel depuis un appareil mobile)



- depuis l'Autriche : 0043 (0) 720 883 861
- depuis la Suisse : 0041 (0) 44 542 3119

3.2. Contrat de transport

Les billets disponibles sur [Laudamotion.com](https://www.laudamotion.com) sont vendus par Condor Flugdienst GmbH dont les CG s'appliquent. Vous pouvez les consulter sur le site :

<https://www.condor.com/de/fileadmin/dam/agb/de/agb.pdf>.

Si Laudamotion GmbH est la compagnie aérienne effective, les conditions générales du contrat (CGC) s'appliquent.

4. Transport

4.1. Enregistrement, non-respect des heures d'enregistrement

4.1.1. Tout passager aérien est obligé de respecter les heures d'enregistrement communiquées.

- Cela signifie que, pour pouvoir prendre leur vol, les passagers aériens doivent être en possession de leur carte d'embarquement au moment de l'enregistrement lorsqu'ils se présentent au guichet au plus tard aux heures prévues – qui peuvent être consultées sur www.laudamotion.com.
- Pour les mineurs non accompagnés pour lesquels un service supplémentaire a été réservé en vertu du point 4.4.1.3., les heures d'enregistrement différentes précisées au point 4.4.1.5. s'appliquent.

4.1.2. Pour information, les heures d'enregistrement des aéroports de départ respectifs peuvent être demandées auprès du centre de services dont les données de contact sont mentionnées au point 3.1. ou au comptoir d'information de la compagnie aérienne. Il est recommandé d'arriver au comptoir d'enregistrement bien avant les heures mentionnées afin d'éviter tout retard, causé par d'éventuelles files, par exemple. Ceci est notamment valable pour les passagers aériens dont la réservation nécessite une assistance spéciale de la part de la compagnie aérienne, telle que le transport de passagers en chaise roulante (point 4.5.1.13.), d'animaux en soute (point 4.5.3.) ou d'enfants non accompagnés (points 4.4.1.3. à 4.4.1.7.).

4.1.3. En cas de non-respect des heures d'enregistrement, les passagers aériens peuvent perdre leur droit d'être transportés à bord de ce vol.

4.1.4. Dans la mesure où l'aéroport concerné propose un enregistrement de nuit, la compagnie aérienne réclamera, dans ce cas, des frais supplémentaires au comptoir d'enregistrement, et ce, conformément au tableau en vigueur au moment dudit enregistrement de nuit (consultable sur www.laudamotion.com). Ces tarifs ne s'appliquent pas aux enfants de moins de douze (12) ans.

4.2. Embarquement, temps d'embarquement minimal

4.2.1. Les heures de départ prévues sont mentionnées sur la confirmation respective de la réservation.

4.2.2. Les passagers aériens, munis d'une carte d'embarquement valide, sont priés d'arriver à la porte d'embarquement à l'heure précisée sur ladite carte ou, au plus tard, aux comptoirs d'enregistrement.

4.2.3. En cas de non-respect des heures d'embarquement, les passagers aériens peuvent perdre leur droit d'être transportés à bord de ce vol.

4.3. Documents de voyage

4.3.1. Tous les passagers aériens sont seuls responsables et tenus de respecter toutes les réglementations inhérentes au voyage (p. ex., les réglementations relatives au passeport, au visa et à la santé, y compris celles concernant les animaux emmenés avec soi).

4.3.2. Le transport d'un passager aérien par la compagnie aérienne ou la compagnie effective s'effectuera uniquement si tous les documents de voyage, y compris un passeport, une carte d'identité ou un visa, sont présentés complets et valides ; en cas de perte des documents originaux, des documents de remplacement équivalents doivent être présentés au moment de l'enregistrement dans les temps. Ceci s'applique également aux animaux emmenés avec soi.

4.3.3. L'obligation de présenter une pièce d'identité valable s'étend également aux enfants et tout-petits (carte d'identité ou passeport pour enfants). Tout mineur âgé de moins de quatorze (14) ans et de nationalité espagnole est dispensé de l'obligation de présenter sa propre pièce d'identité uniquement pour les vols au sein de l'Espagne. Il est conseillé d'avoir le numéro de réservation sous la main lors de l'enregistrement. Des exigences spéciales d'entrée peuvent s'appliquer aux enfants en fonction du pays de destination choisi (p. ex., les États-Unis). Vous pouvez obtenir de plus amples informations auprès des missions diplomatiques du pays concerné ou du Ministère autrichien de l'Europe, de l'Intégration et des Affaires étrangères (Ministère autrichien des Affaires étrangères).

4.3.4. La compagnie aérienne ou la compagnie effective peuvent refuser le transport si les exigences à l'entrée du pays de destination ne sont pas remplies ou que les documents/preuves de voyage spécifiques audit pays ne peuvent être produits.

4.3.5. En cas de non-respect des exigences à l'entrée ou à la sortie, notamment dû à des documents de voyage incomplets ou contestables, la compagnie aérienne ou la compagnie effective se réserve le droit de refuser le transport ou la continuation du voyage et de facturer au passager aérien tous les frais et dommages découlant de ceci.

4.3.6. Les passagers aériens ne peuvent faire valoir aucun droit à l'indemnisation, au remboursement de frais ni à aucune réclamation envers la compagnie aérienne ou la compagnie effective découlant de la perte du droit de transport due au non-respect des exigences à l'entrée ou à la sortie.

4.4. Transport de passagers aériens

4.4.1. Transport de tout-petits, d'enfants

4.4.1.1. Afin de prévenir tout risque pour la santé, il est recommandé de ne pas voyager avec des nouveau-nés âgés de moins de sept (7) jours.

4.4.1.2. Le transport de tout-petits sans qu'un siège leur soit attribué est permis à raison d'un par adulte. Un seul tout-petit est admis par rangée de sièges. Les tout-petits peuvent être transportés dans leur propre siège placé sur un autre, réservé en sus. Le siège pour enfant doit être attaché à l'aide de la ceinture de sécurité présente sur celui de l'avion, et ce, pour la durée totale du vol. Actuellement, les sièges pour enfant généralement acceptés sont les suivants : Römer King Quickfix, Maxi Cosi Mico, Maxi Cosi City, Storchenmühle Maximum, Luftikid, ainsi que tout dispositif de retenue pour enfant qui (1) sont agréés et labellisés en conséquence par une autorité d'un État membre de la Joint Aviation Authorities (JAA), la Federal Aviation Administration (FAA) ou Transports Canada et destinés exclusivement à l'usage à bord d'un avion ; (2) sont agréés pour l'usage à bord de véhicules conformément à la norme européenne ECE R44-03 ou à sa version la plus récente ; (3) sont agréés pour l'usage à bord de véhicules et avions conformément au règlement canadien (CMVSS 213/213.1) sur la sécurité des ensembles de retenue et des sièges d'appoint (véhicules automobiles) ou (4) sont agréés et labellisés en conséquence pour l'usage à bord de véhicules et avions conformément à la réglementation américaine correspondante (FMVSS numéro 213). Moyennant une réservation préalable et dans des cas spécifiques, l'agrément d'autres sièges pour enfant est possible. Dans tous les cas, les sièges pour enfant doivent être agréés officiellement (certifiés) et labellisés en conséquence. Vous pouvez obtenir de plus amples informations en cliquant sur l'onglet « Votre vol avec nous/voyager en famille » du site www.laudamotion.com ou lors de votre enregistrement auprès du centre de services de Laudamotion (données de contact mentionnées au point 3.1.).

4.4.1.3. Le transport de mineurs non accompagnés âgés de cinq (5) à onze (11) ans (ci-après, « mineurs non accompagnés ») est possible uniquement s'ils ont été enregistrés au préalable auprès de la compagnie aérienne, toutefois au plus tard quarante-huit (48) heures avant l'heure de départ prévue et après que ledit transport a été confirmé par ladite compagnie. Un enfant âgé de cinq (5) à onze (11) ans accompagné par une personne d'au

moins seize (16) ans n'est pas considéré comme un mineur non accompagné au sens des points 4.4.1.3. à 4.4.1.7. Les services destinés aux mineurs non accompagnés peuvent également être réservés pour les enfants âgés de douze (12) à seize (16) ans.

4.4.1.4. Les mineurs non accompagnés seront transportés s'ils présentent une pièce d'identité ou un passeport officiel muni d'une photo lors de l'enregistrement. Dans certains pays, les parents ou tuteurs légaux doivent produire une déclaration de consentement écrite au comptoir d'enregistrement. Si les parents ou tuteurs légaux sont divorcés ou séparés, chacun d'entre eux doit produire une déclaration écrite. Des réglementations spécifiques s'appliquent dans certains pays. Vous obtiendrez de plus amples informations via le centre de services de Laudamotion, dont les données de contact sont mentionnées au point 3.1. Le nom de la personne qui récupèrera le mineur à l'aéroport de destination doit être mentionné lors de l'enregistrement. Les parents ou tuteurs légaux doivent attendre le départ de l'avion à l'aéroport.

4.4.1.5. Par dérogation au point 4.1, un temps d'enregistrement de 60 minutes précédant l'heure de départ prévue s'applique aux mineurs non accompagnés pour lesquels un service complémentaire, tel que défini au point 4.4.1.3., a été réservé pour les vols court-courrier et moyen-courrier.

4.4.1.6. Pour le transport de mineurs non accompagnés, des frais administratifs distincts seront facturés et calculés par service et par vol en vertu du tableau en vigueur au moment de la réservation (consultable sur www.laudamotion.com).

4.4.1.7. En cas de vols en transit et dans la mesure où l'escale n'excède pas deux (2) heures, la compagnie aérienne fournira une escorte aux mineurs non accompagnés via l'un de ses aéroports de transit. À défaut, le transport sera refusé, à part dans les cas où la durée de transit excédant deux (2) heures a lieu lors d'une réservation de la compagnie aérienne elle-même.

4.4.2. Transport de femmes enceintes

4.4.2.1. Pour des raisons de sécurité et la prévention de tout risque y lié, les dispositions suivantes s'appliquent au transport de femmes enceintes :

- la compagnie aérienne transporte les femmes enceintes jusqu'à quatre (4) semaines avant la date prévue de l'accouchement ; elle se réserve le droit de demander la présentation d'un certificat médical attestant que la grossesse n'est pas encore entrée dans la 36^e semaine.
- Tout transport est exclu dans les quatre (4) semaines précédant la date prévue de l'accouchement.

4.4.2.3. Dans certains pays, des réglementations plus strictes concernant le transport de femmes enceintes peuvent s'appliquer. Il convient de se renseigner bien à l'avance avant le départ auprès du centre de services de Laudamotion dont les données de contact sont mentionnées au point 3.1.

4.4.3. Transport de passagers aériens portant un plâtre

4.4.3.1. Les passagers aériens portant un plâtre seront informés que le transport pendant les quatre (4) premiers jours suivant la pose dudit plâtre peut présenter des risques pour la santé, et ce, qu'il soit porté ouvert ou fermé ; pour cette raison, la compagnie aérienne peut refuser le transport dudit passager aérien. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, la compagnie aérienne peut, dans des cas individuels, autoriser le transport exceptionnel d'un passager aérien, dans la mesure où il s'agit d'un transport médicalisé ou, qu'au moment d'embarquer, ledit passager produit un certificat médical qui atteste que le port du plâtre, ouvert ou fermé, ne représente aucun risque pour la santé.

4.4.3.2. Si le passager aérien porte son plâtre depuis au moins quatre (4) jours sans complication, il peut être transporté. Toutefois, d'un point de vue médical, il est préférable de fendre ledit plâtre.

4.4.3.3. Si un espace plus important doit être prévu pour le passager aérien en raison de son plâtre, il convient, dans tous les cas, de le signaler à l'avance. Ceci doit être communiqué au plus tard quarante-huit (48) heures avant l'embarquement ; à défaut, la compagnie aérienne se réserve le droit de refuser le transport au cas par cas, conformément au point 7.1.1.

4.4.4. Transport de passagers aériens nécessitant une assistance particulière ou à mobilité réduite

Conformément à l'article 4, point 2, de la directive CE 1107/2006, la compagnie aérienne peut exiger qu'un passager aérien nécessitant une assistance particulière ou qu'une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert.

4.4.5. Transport de passagers aériens sur les sièges situés près des sorties de secours (sièges extra-larges)

Les sièges situés près des sorties de secours sont soumis à des réglementations européennes relatives à la sécurité. En conséquence, la compagnie aérienne peut refuser la réservation de tels sièges aux groupes de personnes suivants :

- femmes enceintes ;
- mineurs et tout-petits [jusqu'à quatorze (14) ans inclus] ;
- personnes atteintes de handicaps physiques ou mentaux ;
- personnes transportant des animaux en cabine ;
- personnes à mobilité réduite en raison de leur taille, de leur maladie ou de leur âge ;
- personnes qui ne parlent ni l'allemand, ni l'anglais.

4.5. Transport de bagages et d'animaux

4.5.1. Bagages autorisés

4.5.1.1. Bagages appropriés

La compagnie aérienne ou la compagnie effective peut refuser les bagages qui ne sont pas emballés de manière à assurer le transport en sécurité. Le passager aérien est responsable de l'emballage approprié de son bagage afin que son enregistrement ainsi que tous les éléments qu'il contient résistent au transport sans dommages.

4.5.1.2. Étiquette de bagage

L'étiquette de bagage remise au passager aérien sert de preuve indiscutable attestant du poids et du nombre de pièces constituant les bagages enregistrés. Il est recommandé de munir le bagage, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur, d'une étiquette avec le nom et l'adresse du passager aérien.

4.5.1.3. Réclamation des bagages

Les passagers aériens sont priés de récupérer leurs bagages dès que ceux-ci ont été acheminés par la compagnie aérienne ou la compagnie effective. La compagnie aérienne se réserve le droit de facturer au passager aérien les frais de stockage encourus pour les bagages qui n'auraient pas été récupérés par celui-ci (intentionnellement) ou dont l'acceptation a été refusée par erreur.

4.5.1.4. Devoirs de clients

Le passager aérien est tenu de régler tout droit de douane lié à ses bagages.

4.5.1.5. Objets trouvés

En cas de retard, perte, destruction ou dommages infligés aux bagages après l'atterrissage, il convient de se rendre immédiatement au comptoir des objets trouvés de l'aéroport d'arrivée respectif.

4.5.1.6. Bagage gratuit/Bagage à main

4.5.1.6.1. Bagage gratuit

Dans le cadre du transport aérien, le passager est autorisé à emporter avec lui un certain nombre de bagages gratuitement. La limitation des bagages gratuits découle du billet d'avion ou de l'annonce qui est à la base de l'offre menant à la conclusion d'un contrat de transport par les airs. Le transport de bagages dépassant les restrictions de gratuité ainsi que celui de bagages spéciaux sont soumis à des frais supplémentaires. Des contrôles aléatoires seront menés sur les bagages des passagers aériens au comptoir d'enregistrement.

Lors des vols de préacheminement d'autres compagnies aériennes vers un vol de Laudamotion GmbH ou d'une compagnie aérienne effective opérant en son nom, les conditions générales de transport et les réglementations concernant les bagages s'appliqueront à l'ensemble du voyage de ladite compagnie effective. Dans la mesure où le



passager aérien a réservé des services spéciaux sur un itinéraire de Laudamotion GmbH ou a enregistré des bagages spéciaux, ladite réservation s'appliquera uniquement à l'itinéraire exploité par Laudamotion GmbH. Ceci s'applique également aux réductions et avantages basés sur la réservation en classe Premium de Laudamotion. Si le transport est effectué par un partenaire de Laudamotion partageant les codes, les dispositions du point 2.2. s'appliqueront.

Les frais concernant le transport de bagages lourds, spéciaux ou d'équipements sportifs peuvent être consultés sur le site de Laudamotion GmbH (www.laudamotion.com/gepaeckgebuehren).

Si le passager aérien a laissé son bagage au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement, ni Laudamotion GmbH, ni la compagnie aérienne effective agissant en son nom ne pourra être tenue responsable de celui-ci. Tous frais encourus pour ledit bagage oublié par le passager aérien ou pour son stockage ou sa mise à disposition doivent être pris en charge par ledit passager.

4.5.1.6.2. Bagage à main

Le passager aérien peut prendre gratuitement un seul bagage à main à bord, bagage dont le poids est limité selon la classe réservée. En outre, les passagers aériens sont autorisés à prendre à bord un petit sac à main, un ordinateur portable dans son sac, un parapluie et un dispositif d'aide à la marche. Les dimensions du bagage à main ne peuvent pas dépasser 55 x 40 x 20 cm. Dès que les dimensions autorisées ou le poids maximum pour un bagage à main sont dépassés, Laudamotion GmbH a le droit d'exiger des frais supplémentaires pour un excès de bagages. Par ailleurs, le personnel au sol ou de bord de Laudamotion GmbH ou de la compagnie aérienne effective agissant en son nom est tenu, pour des raisons de sécurité, de placer les bagages non admissibles en soute avec les autres. En cas de non-respect des restrictions relatives au poids ou à la taille, ni Laudamotion GmbH, ni la compagnie aérienne effective agissant en son nom n'est tenue responsable des objets de valeur et fragiles présents dans le bagage à main déposé.

Dans tous les cas, le bagage à main du passager aérien doit pouvoir se ranger sous le siège de devant ou dans le porte-bagages. Si le bagage à main ne remplit pas ces exigences ou ne correspond pas à celles en matière de sécurité, les passagers aériens se verront refuser le droit d'être transportés à bord de ce vol ; leur bagage sera transporté comme les autres bagages enregistrés. Les objets qui ne sont pas appropriés pour le transport en soute (p. ex., des instruments de musique fragiles) seront acceptés en cabine si Laudamotion GmbH ou la compagnie aérienne effective agissant en son nom en a été informée à l'avance et que nous avons accepté ledit transport. Dans un tel cas, le transport de ce bagage spécial est soumis à des frais.

Conformément au règlement CE 1546/2006, les passagers aériens peuvent embarquer sur tous les vols au départ de l'Europe (y compris sur les vols internationaux) avec, dans leur bagage à main, des liquides, des récipients sous pression (p. ex., sprays), des pâtes, des

lotions ou toute autre substance ayant une consistance semblable à du gel uniquement dans des contenants ne dépassant pas 100 ml par unité. C'est la référence imprimée sur ces contenants qui est déterminante, et non la quantité qu'ils contiennent effectivement. Les contenants individuels doivent pouvoir tenir dans un sac en plastique transparent d'une capacité maximale d'1 l et seront vérifiés lors du contrôle de sécurité. Un seul sac est autorisé par passager aérien. Les médicaments et la nourriture pour bébé sont soumis à des réglementations spécifiques. De nombreux États non membres de l'UE ont adopté des réglementations identiques ou similaires. Les passagers peuvent obtenir de plus amples informations auprès de Laudamotion GmbH ou d'un de ses agents autorisés.

4.5.1.7. Excès de bagages et bagages spéciaux

Un excès de bagages est constaté lorsqu'une pièce dépasse les limites minimales, en poids ou en taille, pour un transport gratuit.

Les bagages spéciaux sont des pièces qui, en raison de leurs dimensions (c'est-à-dire des bagages surdimensionnés ou volumineux), ne sont pas considérées comme des bagages normaux, même si leur poids ne dépasse pas les limites minimales pour un transport gratuit. Les équipements sportifs sont également considérés comme des bagages spéciaux.

4.5.1.8. Poids maximal

Le poids de chaque bagage ne peut dépasser 32 kg (sauf bagage spécial). Vous pouvez obtenir de plus amples informations en contactant le centre de services de Laudamotion dont les données de contact sont mentionnées au point 3.1.

4.5.1.9. Les bagages excédant les limites minimales pour un transport gratuit sont soumis à des frais supplémentaires (frais pour excès de bagages), sous réserve de contrats divergents, frais qui peuvent être consultés sur le tableau en vigueur au moment de la réservation (consultable sur www.laudamotion.com). Dans tous les cas, les frais pour excès de bagages doivent être réglés avant le départ.

4.5.1.10. La compagnie aérienne ou la compagnie effective agissant en son nom ont la liberté de décider, à tout moment et au cas par cas, de transporter ou non les bagages en excès ou spéciaux. Les raisons d'une telle décision sont la capacité de soute disponible ainsi que les réglementations en matière de sécurité et de protection du travail. Par conséquent, tout excès de bagages ou tout bagage spécial peut être limité ou exclu totalement du transport. Les passagers aériens ne peuvent faire valoir aucun droit à l'indemnisation, au remboursement de frais ni à aucune réclamation envers la compagnie aérienne ou la compagnie effective découlant du non-transport d'excès de bagages ou de bagages spéciaux. Outre ceci, un droit de transport pour un excès de bagages ou des bagages spéciaux peut être exercé conformément au point 4.1.2.12. si la compagnie aérienne confirme la réservation de celui-ci.

4.5.1.11. Toute arme de sport ou de chasse et leurs munitions ainsi que tout objet ressemblant à une arme, une munition ou des substances explosives, ou étiqueté comme

tel, doivent être signalés à la compagnie aérienne avant l'embarquement. Il est recommandé de se présenter plus tôt au comptoir d'enregistrement le jour du départ. La compagnie aérienne ou la compagnie effective autorise le transport de tels objets uniquement s'ils sont transportés en tant que marchandises ou enregistrés comme bagages, et ce, conformément aux dispositions légales relatives au transport de matières dangereuses. Un passager aérien ne peut emporter qu'une quantité de munitions s'élevant à 5 kg (classées 1.4S, UN0012 ou UN0014) par personne. De plus amples informations vous seront communiquées au moment de l'enregistrement. Des frais spéciaux seront facturés pour le transport d'armes, frais qui peuvent être consultés sur le tableau en vigueur au moment de l'enregistrement (disponible sur www.laudamotion.com).

4.5.1.12. Il est possible d'emporter un (1) fauteuil roulant par passager aérien nécessitant une assistance particulière et de le mentionner lors de la réservation. En raison des limitations de capacité en soute, le transport de fauteuils roulants électriques est restreint. Ils doivent être enregistrés selon des conditions spécifiques qui garantissent leur manipulation et leur transport en toute sécurité. Le transport de dispositifs médicaux et d'aides à la mobilité, y compris des fauteuils roulants électriques, peut être garanti uniquement s'ils sont signalés vingt-quatre (24) heures avant le départ (mention des dimensions et poids), et ce, s'il y a assez de place à bord et que leur transport ne contrevient pas à des réglementations pertinentes relatives aux objets dangereux. De plus amples informations vous seront communiquées au moment de l'enregistrement.

4.5.1.13. Les dispositifs médicaux suivants peuvent être transportés sans frais supplémentaires en tant que bagage additionnel d'un poids maximal de 20 kg, dans la mesure où ils sont enregistrés par téléphone auprès du centre de services de Laudamotion dont les données de contact sont mentionnées au point 3.1., et si la nécessité desdits dispositifs est prouvée, au cas par cas, par la présentation d'un certificat médical avant le départ :

- appareils respiratoires, dispositifs pour l'asthme, inhalateurs ;
- cathéters ;
- pansements – en cas de plâtre, les dispositions particulières des points 4.4.3. et suivants s'appliquent ;
- aides à la marche (béquilles, cadres de marche) ;
- fournitures sanitaires (langes), stomies ;
- siège de douche/de toilette, planche de transfert pour fauteuil roulant ;
- prothèses ;
- machine de dialyse, défibrillateur, machine de drainage lymphatique, dispositif de stimulation thérapeutique ;
- aspirateurs, irrigateurs ;
- médicaments et seringues ;
- vélo pour personnes nécessitant une assistance particulière, vélo thérapeutique, vélo pour fauteuil roulant.

Sur demande, d'autres dispositifs médicaux peuvent également être autorisés dans des cas exceptionnels selon les mêmes exigences. Toutes les demandes concernant le transport d'oxygène doivent être adressées par écrit par voie électronique à specialassistance@laudamotion.com. Les trousse d'urgence des médecins sont exclues de cette réglementation et peuvent être embarquées uniquement comme bagage à main. D'autres dispositifs tels que des produits cosmétiques, des produits de soins, des sous-vêtements ou tout autre produit similaire seront également acceptés sur présentation d'un certificat médical et ne seront pas considérés comme des bagages spéciaux.

4.5.2. Transport d'équipements sportifs

4.5.2.1. Le transport d'équipements sportifs est soumis à des frais et doit être signalé. Le montant des frais pour ce transport peut être consulté sur le tableau en vigueur (disponible sur www.laudamotion.com).

4.5.2.2. Le passager aérien doit signaler tout équipement sportif destiné au transport, au plus tard huit (8) heures avant le départ, auprès du centre de services de Laudamotion dont les données de contact sont mentionnées au point 3.1. Si ce signalement est tardif ou inexistant, les réglementations relatives aux frais généraux pour le transport de bagages s'appliqueront. Si ledit bagage n'a pas été enregistré ou que Laudamotion GmbH n'a pas confirmé positivement la réservation, le passager aérien n'aura pas le droit de transporter ses équipements sportifs. Les passagers aériens ne peuvent faire valoir aucun droit à l'indemnisation, au remboursement de frais ni à aucune réclamation envers la compagnie aérienne ou la compagnie effective découlant du non-transport dû au défaut d'enregistrement ou à l'absence de confirmation positive de la réservation.

4.5.2.3. Les équipements de sport doivent être emballés séparément. La compagnie aérienne recommande d'enregistrer les équipements de sport emballés sous film. Les équipements de sport doivent être reconnaissables comme tels à l'enregistrement. La compagnie aérienne ne sera pas tenue responsable des dommages occasionnés aux équipements de sport dans la mesure où lesdits dommages sont dus à un emballage insuffisant.

4.5.2.4. Pour les équipements suivants, les dispositions ci-après s'appliquent en sus de ce qui précède :

- Si un équipement de plongée est emporté comme bagage, les ceintures ne seront pas lestées, et les bouteilles d'air seront transportées uniquement si elles sont vides. Pour le transport des lampes de plongée, le composant générant de la chaleur ou la

batterie sera emballé séparément afin de prévenir tout allumage durant le transport. Toute batterie démontée devra être protégée contre les courts-circuits.

- Les vélos équipés d'un moteur auxiliaire ou électrique sont considérés comme des objets dangereux et ne peuvent être transportés comme bagages. Conformément au point 4.5.1.13., des conditions spéciales s'appliquent aux vélos pour les personnes handicapées, destinés à la thérapie ou pour fauteuil roulant.
- Les chariots de golf munis de piles au lithium ou rechargeables sont considérés comme des marchandises dangereuses et ne peuvent être transportés comme bagages.

4.5.3. Transport d'animaux

4.5.3.1. Le transport d'animaux est soumis à l'approbation par Laudamotion GmbH et, le cas échéant, la compagnie aérienne qui opère, ainsi qu'à l'application de frais. Les frais respectifs peuvent être consultés dans les tableaux en vigueur au moment de la réservation (disponibles sur www.laudamotion.com). Le transport de rongeurs (p. ex., lièvres, lapins, hamsters, souris, rats, etc.) est interdit, tant en cabine qu'en soute. Les dispositions légales relatives au transport d'animaux s'appliquent. Renvoi est fait au règlement CE 576/2013 relatif aux mouvements non commerciaux d'animaux de compagnie.

4.5.3.1.1. Animaux en cabine

Tout animal doit être transporté dans un contenant ad hoc, fermé, empêchant toute sortie ainsi que parfaitement propre et flexible, comme un sac approprié à l'espèce (dimensions : 55 cm x 40 cm x 20, jusqu'à 6 kg, contenant compris), c'est-à-dire qu'il doit offrir suffisamment d'espace ; ledit animal ne peut sortir du contenant pendant le vol. Le contenant ne peut être placé sur les sièges, mais glissé sous celui de devant. Le transport en cabine d'animaux dans des contenants en dur peut être interdit. Seuls les contenants flexibles (type sacs de transport) peuvent être utilisés pour le transport en cabine.

4.5.3.1.2. Animaux en soute

Tout animal doit être transporté dans un contenant ad hoc, fermé, empêchant toute sortie et parfaitement propre et résistant (cage en dur de maximum 75 cm de largeur), approprié à l'espèce, c'est-à-dire qu'il doit offrir suffisamment d'espace ; ledit animal ne peut sortir pendant le vol.

4.5.3.2. Le droit de transporter un animal peut être exercé uniquement si celui-ci a été signalé au moment de la réservation, si ledit transport a été confirmé par la compagnie aérienne et que la cage satisfait aux exigences susmentionnées. Si l'animal doit être transporté en soute, il devra également être remis au comptoir d'enregistrement au plus tard cent vingt (120) minutes avant le départ (vols court-courrier et moyen-courrier). Le passager aérien lui-même est tenu de procéder à toutes les vaccinations nécessaires et de fournir le dossier de santé ainsi que les documents d'entrée valides et à jour. En fonction du pays, différentes restrictions peuvent s'appliquer à l'entrée et à la sortie des animaux. En conséquence, le transport d'animaux peut être interdit de façon générale sur certains vols (p. ex., vers et en provenance du Royaume-Uni/d'Irlande). Vous pouvez obtenir de plus

amples informations concernant le transport d'animaux en contactant le centre de services de Laudamotion dont les données de contact sont mentionnées au point 3.1.

4.5.3.3. Le droit de transporter un chien-guide pourra être exercé uniquement si ledit transport a été enregistré au moment de la réservation et a été confirmé par la compagnie aérienne. Le transport d'un chien-guide est gratuit. En fonction du pays, différentes restrictions peuvent s'appliquer à l'entrée et à la sortie des animaux. En conséquence, le transport de chiens-guides peut être interdit de façon générale sur certains vols (p. ex., vers et en provenance du Royaume-Uni/d'Irlande). Ceci s'applique également aux chiens d'assistance et de thérapie. Vous pouvez obtenir de plus amples informations concernant le transport d'animaux ainsi que les restrictions au transport sur le site de Laudamotion sous l'onglet « Transport d'animaux » ou en contactant le centre de services de Laudamotion dont les données de contact sont mentionnées au point 3.1.

4.5.4. Bagages non autorisés

4.5.4.1. Le transport d'objets dangereux est fondamentalement interdit sur tous les vols de la compagnie aérienne ou de la compagnie effective opérant en son nom. Il existe des marchandises dangereuses que le passager aérien peut transporter en toute sécurité comme bagage à main ou en soute, et ce, dans le respect des réglementations de l'IATA relatives aux objets dangereux.

Lesdites réglementations dans leur version mise à jour peuvent être consultées sur www.laudamotion.com/préparation/bagages/matières_dangereuses ou être demandées au centre de services de Laudamotion GmbH dont les données de contact sont mentionnées au point 3.1. Le passager aérien doit respecter toute disposition de la compagnie aérienne divergeant des réglementations de l'IATA relatives aux objets dangereux mentionnées aux points 4.5.4.2. et 4.5.4.3.

4.5.4.2. Le passager aérien ne peut transporter les éléments suivants :

- tout objet pouvant mettre en danger l'avion, des pièces d'équipement du bord ou des personnes, notamment les substances explosives, les gaz comprimés, les agents oxydants, radioactifs, corrosifs ou magnétiques, les substances hautement inflammables, toxiques ou dangereuses ou les liquides, quelle que soit leur nature, c'est-à-dire tous les objets et toutes les substances classées comme objets dangereux conformément aux dispositions des réglementations en la matière ;
- tout objet inadéquat pour le transport en raison de son poids, de sa taille ou de sa nature ;
- Les passagers aériens ne sont pas autorisés à porter des armes, quelle que soit leur nature, dans leur bagage à main ou sur eux, notamment les armes de poing, les objets tranchants ou contondants, ainsi que les récipients sous pression qui pourraient être utilisés à des fins d'attaque ou de défense. Ceci s'applique également aux munitions et aux substances potentiellement explosives, quelle que soit leur nature. Les passagers aériens peuvent emporter un (1) briquet par personne. En

principe, les réchauds de camping et les cartouches contenant des liquides inflammables sont interdits comme bagages.

4.5.4.3. Pour le transport des objets énumérés ci-après s'applique ce qui suit :

- Les piles et batteries rechargeables au lithium que les passagers ont sur eux – que l'on retrouve généralement dans les appareils électroniques grand public comme les ordinateurs portables, les téléphones mobiles, les montres, les appareils photo, etc. – peuvent être transportées uniquement dans le bagage à main. Deux piles ou batteries rechargeables au lithium d'une puissance de 160 Wh au maximum peuvent être transportées en guise de remplacement. L'embarquement à bord de l'avion de piles ou batteries rechargeables d'une puissance de 100 Wh à 160 Wh peut être soumis à l'autorisation préalable de la compagnie aérienne. Toute batterie devra être protégée contre les courts-circuits. Vous trouverez de plus amples informations concernant le transport de piles et batteries rechargeables dans les notices de sécurité sur Internet.
- Les armes jouets et autres fausses armes (en plastique ou en métal), les catapultes, les couverts, les lames de rasoir (tant pour les rasoirs de sûreté que pour les autres), les jouets communs qui pourraient être utilisés comme des armes, des aiguilles à coudre, des battes ou tout autre équipement de sport ou de loisirs qui pourrait être utilisé comme une arme (p. ex., planches à roulettes, cannes à pêche ou rames) ainsi que les objets pointus et tranchants peuvent être transportés uniquement comme bagages enregistrés. Ceci s'applique également aux ciseaux à ongles, limes, peignes à queue et seringues (autres que celles destinées à des fins médicales conformément au point 4.5.1.14.), ainsi qu'aux bougies et semelles contenant du gel, aux boules à neige ou autres objets de décoration similaires, quelle que soit la taille ou la quantité de liquide. Afin de prévenir toute blessure, tous les objets pointus et tranchants doivent être sécurisés et emballés avec précaution dans les bagages enregistrés.
- Les cigarettes électroniques peuvent être transportées uniquement dans le bagage à main ou dans les poches.

4.5.4.4. Il est recommandé de ne pas transporter dans les bagages à enregistrer ni objets fragiles ou périssables, ni objets de valeur tels que de l'argent, des bijoux, des pierres et métaux précieux, des ordinateurs portables, des appareils photo, des téléphones portables, des systèmes de navigation ou autres dispositifs électroniques, des obligations (actions, etc.), ni d'autres objets précieux ou documents, échantillons, pièces d'identité, clés de maison ou de voiture, médicaments ou liquides. Afin de prévenir tout dommage causé au verrou de sûreté au moment des contrôles de sécurité (principalement lors de voyages touristiques depuis et vers les États-Unis), il est en outre recommandé de déverrouiller votre bagage lors de l'enregistrement ou de le munir d'un verrou certifié TSA, développé par l'Administration américaine de la sécurité des transports.

Ni Laudamotion, ni la compagnie aérienne opérant habituellement en son nom ne sera tenue responsable des dommages causés aux objets ou de la perte de ceux-ci en raison de leur

empaquetage incorrect dans les bagages enregistrés et en contradiction avec les dispositions susmentionnées, conformément à l'article 20 de la Convention de Montréal. Ceci s'applique également aux dommages immédiats et ultérieurs pouvant résulter du transport desdits objets dans les bagages enregistrés.

5. Non-embarquement, annulation, retard

5.1. Restriction et refus de transport

5.1.1. La compagnie aérienne ou la compagnie effective a le droit de refuser ou d'annuler prématurément le transport immédiat ou ultérieur de tout passager aérien ou de son bagage, notamment si :

- le comportement dudit passager met en danger l'avion, une personne ou un objet à bord ;
- les membres d'équipage sont entravés dans l'exercice de leurs fonctions ;
- les instructions de l'équipage, notamment en ce qui concerne le fait de fumer ou de consommer de l'alcool, ne sont pas respectées ;
- le comportement dudit passager plonge les autres dans des situations de stress déraisonnable ou engendre des dommages aux objets ou aux personnes ;
- il existe de fortes raisons de penser que ledit passager agira d'une des façons susmentionnées ; le transport pourrait violer les lois, réglementations ou dispositions en application dans le pays de départ ou d'arrivée ou celles du pays survolé à ce moment particulier ;
- ledit passager refuse de se soumettre aux contrôles corporels, et de ses bagages, nécessaires pour des raisons de sécurité ;
- ledit passager n'est pas en possession de documents de voyage valides ou corrects, il les détruit au cours du vol ou refuse de les présenter à la demande des membres d'équipage en retour d'une confirmation de réception écrite ;
- ledit passager ne respecte ni les règles ni les réglementations nécessaires à l'accomplissement du vol (p. ex., les réglementations en matière de passeport, de visa ou de santé), tant pour lui que pour les animaux qui l'accompagnent ;
- ledit passager ne peut entrer dans un pays ;
- ledit passager ne peut prouver lors de l'enregistrement ou de l'embarquement qu'il est la personne indiquée sur la réservation ;
- le prix du vol, les taxes, frais et surtaxes, y compris ceux encourus pour les vols précédents, n'ont pas été payés ;
- ledit passager viole les instructions relatives à la sécurité de la compagnie aérienne ou de la compagnie effective ou les instructions relevant du champ des réglementations de la compagnie ;
- ledit passager emmène des bagages non autorisés conformément au point 4.5.4. ;
- le contenu du bagage ne peut être déterminé avec certitude ;
- il existe de fortes raisons de penser que le bagage contient des objets dangereux ;
- ledit passager viole les dispositions du point 4.5.3. concernant le transport d'animaux ;

- au moment d'embarquer, ledit passager qui porte un plâtre ne satisfait pas aux exigences définies au point 4.4.3. ;
- ledit passager n'a pas réservé, dans le temps imparti, d'espace supplémentaire nécessaire en raison de son plâtre, comme indiqué au point 4.4.3.3. ;
- ledit passager ne respecte pas les heures d'enregistrement ou d'embarquement obligatoires conformément au point 4.2. ;
- le transport dudit passager aurait engendré des risques significatifs pour la santé ;
- ainsi que tous les autres cas mentionnés dans les CG.

5.1.2. La compagnie aérienne ou la compagnie effective se réserve le droit d'évacuer des passagers aériens, quel que soit le lieu, ou de refuser de poursuivre leur transport pour l'ensemble du voyage s'il apparaît qu'une telle décision est nécessaire pour la sécurité du vol ou la protection des autres passagers et de l'équipage. Par ailleurs, le pilote aux commandes est habilité à prendre toutes les autres mesures nécessaires et proportionnées afin de maintenir ou de rétablir la sécurité et l'ordre à bord. Tout acte illégal perpétré à bord sera poursuivi devant la justice pénale ou civile.

5.1.3. Les passagers aériens ne peuvent faire valoir aucun droit à l'indemnisation, au remboursement de frais ou à toute réclamation envers la compagnie aérienne ou la compagnie effective découlant du refus ou de l'annulation prématurée du transport immédiat ou ultérieur.

5.2. Retards, changements d'heures de vol et annulations

5.2.1. La compagnie aérienne fera tout son possible pour transporter le passager aérien et ses bagages dans les temps. Elle s'efforce de limiter au maximum les changements d'heures de vol et d'en informer tous les passagers aériens le plus tôt possible. Conformément à la législation nationale, des changements d'itinéraire ou des annulations dus à des facteurs de sécurité ou obstacles peuvent être imposés par les autorités dans un délai très court.

5.2.2. Il est recommandé aux passagers aériens de se faire confirmer les heures de vol par le centre de services de Laudamotion en le contactant par téléphone au numéro mentionné au point 3.1., et ce, vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures avant le vol sortant ou retour, ou de consulter le site Internet de Laudamotion GmbH (www.laudamotion.com). La compagnie aérienne recommande en outre aux passagers aériens de laisser, lors de la réservation, un numéro de téléphone auquel ils peuvent être joints à leur destination.

5.2.3. En cas de changement de compagnie, la compagnie aérienne est tenue, peu importe la raison, d'effectuer toutes les démarches nécessaires afin d'informer le plus tôt possible les passagers aériens dudit changement et de l'identité de l'autre compagnie. En tout état de cause, les passagers aériens seront informés au plus tard au moment de l'enregistrement ou de l'embarquement, selon le cas, conformément au règlement CE 2111/2005.

5.2.4. En cas de retard ou d'annulation, la compagnie aérienne fournira des services d'indemnisation et d'assistance conformément aux dispositions légales disponibles et selon le règlement CE 261/2004.

6. Comportement et ventes à bord

6.1. Les passagers aériens sont tenus de suivre les instructions de l'équipage.

6.2 Tout passager aérien doit se comporter de manière à

- ne mettre en danger ni l'avion, ni les personnes, ni les objets à bord ;
- ne pas entraver les membres d'équipage dans l'exercice de leurs fonctions ;
- ne causer aucun dommage ni aux autres passagers, ni à l'équipage, ni à leurs effets personnels, et ne pas les exposer à des situations de stress déraisonnable ;
- ne violer aucune instruction relative à la sécurité de la compagnie aérienne ou de la compagnie effective ou toute instruction relevant du champ des réglementations de ladite compagnie ;

6.3. Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de dispositifs électroniques privés munis d'une unité de transmission ou de réception et embarqués (p. ex., ordinateurs portables, tablettes, liseuses, téléphones mobiles) est permise en vol uniquement si le mode avion est activé ou que l'ensemble des fonctions de transmission et de réception sont désactivées. Les accessoires Bluetooth (p. ex., claviers ou écouteurs sans fil) peuvent être utilisés pendant le vol, mais ni au cours du décollage, ni au cours de l'atterrissage. Pendant la présentation des instructions de sécurité, aucun dispositif électronique ne peut être utilisé, de quelque manière que ce soit.

7. Responsabilité/Mentions légales

7.1. Les dispositions légales respectives en vigueur et en lien avec les réglementations fixées dans la convention de Montréal pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international et les atteintes à la vie et au corps des passagers aériens ainsi que les dommages causés à leurs bagages s'appliquent. Outre les atteintes à la vie et au corps ou la violation d'obligations contractuelles essentielles dont l'exécution est indispensable à l'accomplissement correct du contrat – le passager aérien devant pouvoir placer sa confiance dans le respect desdites obligations –, la compagnie aérienne ou celle agissant et opérant en son nom est tenue responsable uniquement des dommages qu'elle aurait causés intentionnellement ou par négligence grave ; les dispositions de la convention de Montréal ou toute autre disposition secondaire relative à la responsabilité, notamment le règlement CE 261/2004, ne sont pas affectées par ce qui précède. Toute réclamation ou question concernant les bagages doit être adressée au comptoir des objets trouvés dès l'arrivée. À défaut, tout dommage peut être signalé par écrit dans les délais fixés dans la convention de Montréal. Une réclamation correspondante doit être soumise en ligne en utilisant le formulaire ad hoc sur www.laudamotion.com ou par écrit à Laudamotion, c/o Condor Flugdienst GmbH, Condor Platz, 60549 Francfort, Allemagne. Il est recommandé de

transporter les objets de valeur, les médicaments, la nourriture périssable ou tout objet fragile dans le bagage à main. Les informations concernant les limites de responsabilité énumérées sur le billet d'avion s'appliquent. Sauf mention contraire dans ce qui précède, les exceptions contenues dans la convention de Montréal et la législation nationale en vigueur s'appliquent sans aucune restriction.

7.2. Si, au cours du voyage, un moyen de transport autre qu'un avion est utilisé (p. ex., une partie en train et une partie en avion), les dispositions en vigueur pour le moyen de transport en question s'appliquent pour ces parties du voyage (article 38, alinéa 2, de la convention de Montréal).

7.3. Renvoi est fait aux changements dans le règlement CE 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident conformément à l'annexe du règlement CE 889/2002.

- Responsabilité du transporteur aérien à l'égard des passagers et de leurs bagages : la présente note d'information résume les règles de responsabilité appliquées par les transporteurs aériens communautaires comme l'exigent la législation communautaire et la convention de Montréal.
- Indemnisation en cas de décès ou de blessure : aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité, en cas de blessure ou de décès d'un passager. Pour tout dommage à concurrence de 113 110 DTS (montant équivalent arrondi en monnaie locale), le transporteur aérien ne peut contester les demandes d'indemnisation. Au-delà de ce montant, le transporteur aérien peut se défendre contre une plainte en apportant la preuve qu'il n'a pas été négligent ou fautif d'une autre manière.

Versement d'avances : en cas de décès ou de blessure d'un passager, le transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à l'indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 18 096 DTS (montant équivalent arrondi en monnaie locale).

- Retard dans le transport des passagers : en cas de retard dans le transport des passagers, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard dans le transport des passagers est limitée à 4 694 DTS (montant équivalent arrondi en monnaie locale).
- Retard dans le transport des bagages : en cas de retard dans le transport des bagages, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard dans le transport des bagages est limitée à 1 131 DTS (montant équivalent arrondi en monnaie locale).
- Destruction, perte ou détérioration des bagages : le transporteur aérien est responsable en cas de destruction, de perte ou de détérioration des bagages, à

concurrence de 1 131 DTS (montant équivalent arrondi en monnaie locale). Dans le cas de bagages enregistrés, il est responsable même s'il n'y a pas faute de sa part, sauf si les bagages étaient défectueux. Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable que s'il y a faute de sa part.

- Limites de responsabilité plus élevées pour les bagages : un passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l'enregistrement et en acquittant une redevance supplémentaire.
- Plaintes concernant des bagages : en cas de détérioration, de retard, de perte ou de destruction des bagages, le passager concerné doit se plaindre par écrit auprès du transporteur aérien dès que possible. En cas de dommages survenus à des bagages enregistrés et en cas de retard dans l'acheminement des bagages, le passager doit se plaindre par écrit dans un délai respectivement de sept (7) jours et de vingt et un (21) jours à compter de la date à laquelle ils ont été mis à sa disposition.
- Responsabilité respective du transporteur avec lequel un contrat a été conclu et du transporteur effectif : si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas le même que celui avec lequel un contrat a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou une demande d'indemnisation à l'un ou à l'autre. Si le nom ou le code d'un transporteur aérien figure sur le billet, ce transporteur est celui avec lequel un contrat a été conclu.
- Délai de recours : toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion, ou suivant la date à laquelle l'avion aurait dû atterrir.

Base des règles susmentionnées : les règles décrites ci-dessus reposent sur la convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans la Communauté par le règlement (CE) n° 2027/97 [tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002] et par la législation nationale des États membres.

Si la partie réceptrice accepte les bagages enregistrés sans réservation, ils sont supposés avoir été remis en parfait état, et ce, conformément au contrat de transport. Dans tous les cas, la responsabilité de la compagnie aérienne est limitée aux dommages prouvés. Le montant à indemniser peut être réduit en cas de faute de la victime. Référence est faite en plus à la disposition relative à la responsabilité de l'article 20 de la convention de Montréal.

7.4. Information selon le règlement CE 261/2004 :

En cas de refus d'embarquement dû à une surréservation, à l'annulation d'un vol ou à un retard d'au moins 2 heures, vous pouvez faire valoir les droits suivants, conformément au règlement susmentionné. Ces indications sont requises, mais ne constituent pas une base pour réclamer des dommages-intérêts et ne peuvent entraîner l'invocation des dispositions relatives à la responsabilité de la Convention de Montréal. Les droits stipulés dans le règlement valent uniquement si vous disposez d'une réservation confirmée pour le vol en question, si vous vous êtes présenté(e) à l'enregistrement à l'heure indiquée ou, à défaut

d'heure indiquée, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ prévue et si vous avez réservé le vol à un tarif public. En cas de retard de plus de 2, 3 ou 4 heures pour les vols de respectivement moins de 1 500 km, 1 500 à 3 500 km et plus de 3 500 km, vous pouvez prétendre à une prise en charge sous la forme de boissons et repas en fonction de la classe de transport et du temps d'attente. De même, vous pouvez réclamer 2 appels téléphoniques ou envois de fax ou e-mails et une nuit à l'hôtel, si le vol est reporté au lendemain de l'embarquement initialement prévu. Si le vol devait être davantage retardé en raison de l'octroi de la prise en charge, vous ne pourriez y prétendre. En cas de retard de plus de 5 heures, vous avez le droit de renoncer à la prise en charge et de réclamer le remboursement du prix du billet d'avion dans les 7 jours si la destination n'est plus disponible en raison du retard et, le cas échéant, le rapatriement au point de départ dans les meilleurs délais. En cas de surréservation, vous avez droit à une prise en charge. En outre, nous vous offrons un autre transport jusqu'à l'aéroport, à des conditions similaires. Si vous renoncez à un transport, vous pouvez réclamer le remboursement du prix du billet d'avion. Dans tous les cas, vous avez droit à une compensation en fonction de la distance de vol et de la destination. Pour les vols de moins de 1 500 km, la compensation s'élève à 250 euros par passager. Pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km, ainsi que pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, elle est de 400 euros. Elle passe à 600 euros pour tous les autres vols. Si nous vous proposons un autre vol vers l'aéroport d'arrivée et que l'atterrissage se fait 2, 3 ou 4 heures plus tard, en fonction de la distance, la compensation est réduite de 50 %. Vous ne pouvez réclamer la compensation susmentionnée si le transport vous est refusé en raison des destinations précédentes et futures. En cas d'annulation d'un vol prévu, vous pouvez prétendre à une prise en charge et à une compensation, ainsi qu'au remboursement du prix du billet, comme en cas de refus d'embarquement aux conditions stipulées. Vous ne pouvez faire valoir les droits susmentionnés si l'annulation est due à une raison exceptionnelle et inévitable malgré toutes les mesures raisonnables prises. De même, vous ne pouvez réclamer une compensation si nous vous informons au moins 14 jours avant le départ prévu de la suppression du vol, entre 14 et 7 jours avant le départ prévu si le décollage n'est pas retardé de plus de 2 heures et l'atterrissage de plus de 4 heures ou dans les 7 jours avant le départ prévu si le décollage n'est pas retardé de plus de 1 heure et l'atterrissage de plus de 2 heures. Laudamotion est habilitée à expliquer que les compensations de dommages-intérêts doivent être payées pour quelque raison juridique que ce soit. Pour la République d'Autriche, le bureau des plaintes compétent en application du règlement est l'agence pour les droits des passagers et voyageurs aériens du secteur aérien, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Vienne.

7.5. Information selon le règlement CE 2111/2005 :

quel que soit le moyen utilisé pour effectuer la réservation, la compagnie aérienne informe le passager de l'identité de la ou des compagnies aériennes effectives. Si l'identité de ladite compagnie effective n'est pas encore connue lors de la réservation, la compagnie aérienne veille à ce que le passager aérien soit informé du nom de la ou des compagnies aériennes susceptibles d'assurer effectivement le ou les vols concernés. Dans ce cas, la compagnie veille à ce que le passager aérien soit informé de l'identité de la ou des compagnies



effectives dès que celle-ci est établie. En cas de changement de la compagnie effective intervenant après la réservation, la compagnie aérienne prendra immédiatement toutes les mesures appropriées pour que le passager aérien soit informé dudit changement dans les meilleurs délais, et ce, quelle qu'en soit la raison. En tout état de cause, les passagers aériens seront informés au moment de l'enregistrement ou de l'embarquement si la correspondance s'effectue sans enregistrement.

7.6. Note : la présente information est obligatoire conformément aux règlements EC 889/2002, 261/2004 et 2111/2005. La présente information ne constitue pas de fondement pour les réclamations relatives à une indemnisation et ne peut être utilisée pour interpréter les dispositions de la convention de Montréal.

7.7. Informations concernant le règlement à l'amiable de litiges (arbitrage) :

en cas de violations répétées des dispositions des règlements CE 261/2004 ou 1107/2006, Laudamotion GmbH coopérera à tout arbitrage devant l'Agence pour les droits des passagers aériens (apf). Vous trouverez de plus amples informations concernant cette agence sur www.apf.gv.at (disponible en allemand et en anglais).

Données de contact du comité d'arbitrage :

apf - Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Linke Wienzeile 4/1/6

1060 Vienne

Tél. : +43 (0)1/50 50 707 – 740

E-mail : flug@apf.gv.at

www.apf.gv.at

En outre et conformément à l'article 14, alinéa 2, du règlement UE 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, il est souligné qu'il est possible d'utiliser la plateforme RLL mise en place par la Commission européenne pour le règlement des litiges de consommation résultant de contrats conclus en ligne. L'accès à cette plateforme s'effectue via le lien suivant : <http://ec.europa.eu/odr>.

Information concernant les moyens d'introduire des réclamations pour les personnes nécessitant une assistance particulière (applicable uniquement en Espagne)

En raison de la loi générale espagnole relative à la protection des consommateurs et des utilisateurs ainsi que d'autres lois adoptées par le Royaume d'Espagne via l'arrêté royal 1/2007 du 16 novembre 2007, modifié par la loi 3/2014 du 27 mars 2014, les personnes nécessitant une assistance particulière en Espagne auront un moyen supplémentaire pour

pouvoir introduire leurs réclamations directement et en personne à l'aéroport, et ce, aux comptoirs d'information de la compagnie aérienne.

8. Conditions pour les demandes d'indemnisation et autres actions

8.1. Notification de la réclamation en temps et en heure

Si la partie réceptrice accepte les bagages enregistrés sans réservation, ils sont supposés avoir été remis en parfait état, et ce, conformément au contrat de transport. En cas de dommage, la partie réceptrice doit le signaler au transporteur aérien immédiatement après sa découverte, et ce, après sept (7) jours dans tous les cas pour des bagages enregistrés. Tout dommage résultant de retards doit être signalé au transporteur aérien dans un délai de vingt et un (21) jours après réception des bagages. Toute réclamation doit être faite par écrit. Si le délai de notification est dépassé, toute réclamation envers la compagnie aérienne est exclue.

Une réclamation correspondante doit être soumise en ligne en utilisant le formulaire ad hoc sur www.laudamotion.com ou par écrit à Laudamotion, c/o Condor Flugdienst GmbH, Condor Platz, 60549 Francfort, Allemagne. Il est recommandé de transporter les objets de valeur, les médicaments, la nourriture périssable ou tout objet fragile dans le bagage à main.

8.2 Délai de recours

Dans le cadre d'un transport international de personnes ou de bagages, toute demande d'indemnisation peut être introduite uniquement dans un délai d'exclusion de deux (2) ans. Ledit délai prend cours le jour où l'avion arrive à destination ou le jour où il aurait dû arriver ou le jour où le transport a été interrompu. La fixation dudit délai dépend du tribunal saisi du litige.

9. Dispositions diverses

9.1. L'extraction de données de réservation depuis le site Internet www.laudamotion.com à l'aide de systèmes automatiques, logiciels, applications robotiques ou tout autre moyen technique (p. ex., capture de données d'écran) est interdite.

9.2. Si l'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales de transport étaient réputées invalides, la validité des dispositions restantes n'en sera pas affectée.

Date de publication 16/02/2018