condor

Conditions générales de vente et de transport de Condor Flugdienst GmbH (Condor CGVT)

Dernière mise à jour : 27 juin 2025

Table des matières

§ 1 Champ d'application ... 3

§ 2 Paiement en faveur de Condor ... 3

§ 3 Prix (total) du billet d'avion ... 5

§ 4 Paiement du prix total du billet d'avion ... 5

§ 5 Réservations de place(s) assise(s) et réservation de service particuliers ... 7

§ 6 Billet d'avion ... 9

§ 7 Régles en cas de non-présentation, d'annulation, de modifications de réservation, changement de nom, de remplaçants ... 9

§ 8 Annulation de surclassements ... 15

§ 9 Ponctualité à l'aéroport ... 15

§ 10 Comportement du passager ... 17

§ 11 Restriction ou refus du transport d'un passager ou de bagages (droit de refuser le transport) ... 17

§ 12 Transport d'animaux sur les vols Condor ... 20

§ 13 Transport de mineurs de 16 ans, Service d'Accompagnement Condor ... 23

§ 14 Personnes enceintes, nécessitant une assistance ... 25

§ 15 Prescriptions relatives aux bagages ... 26

§ 16 Responsabilité et délai de recours ... 31

§ 17 Plans de vols, retards et annulations de vols ou modifications des horaires de vol, droits des passagers ... 33

§ 18 Appareils électroniques, port obligatoire de la ceinture de sécurité, vols non-fumeurs, boissons alcoolisées, allergies, documents de voyage, violation des dispositions d'entrée dans un pays et conséquences juridiques ... 36

§ 19 Protection des données ... 38

§ 20 Assurances ... 38

§ 21 Référence à l'annexe au règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) 889/02 ... 39

§ 22 Droit applicable, juridiction competente et procédure de règlement des litiges par voie de négociation, primaute de la version allemande des cgvt de condor ... 41

§ 23 Rail & Fly ... 41

§ 1 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales de vente et de transport (CGVT) régissent

1. les contrats de transport aérien conclus entre vous et la société Condor Flugdienst GmbH (Condor), et ce indépendamment du fait que les différents vols sont effectués sous un numéro de vol de Condor (code de transporteur DE) et/ou sous le numéro de vol d'une autre compagnie aérienne,
2. le transport avec Condor sur une autre base (par ex. dans le cadre d'un voyage organisé),
3. les contrats conclus entre vous et Condor concernant des prestations complémentaires à un transport aérien (par ex. réservation de sièges ou surclassements),
4. les contrats dans le cadre de notre vente à bord,
5. d'autres contrats dans lesquels il est fait référence aux présentes CGV.

§ 2 PAIEMENT EN FAVEUR DE CONDOR

2.1 Options de paiement

2.1.1 Il existe différentes options de paiement en matière de paiements en faveur de Condor. Vous trouverez des détails à ce sujet sur notre page web à l'adresse https://www.condor.com/de/zahlungsmoeglichkeiten.jsp. Il n'y a aucun droit à l'octroi d'une option de paiement particulière ; les paiements en espèces sont exclus. Nous nous réservons en outre le droit d'exclure certaines options de paiement dans leur ensemble ou pour certains paiements.

2.1.2 Un virement bancaire depuis l'étranger (le compte du donneur d'ordre est géré en dehors de l'Allemagne) n'est possible que si tous les frais y afférents sont supportés par le client (celui qui effectue le virement) et si le virement est ordonné dans la devise indiquée sur la facture correspondante ; dans le cas contraire, c'est-à-dire en cas de non-respect, Condor est en droit de facturer au client les frais occasionnés et/ou les écarts de change.

2.2 Conséquences d'un non-paiement : intérêts de retard, dommages-intérêts

2.2.1 En cas de non-paiement ou de non-respect du délai de paiement (retard de paiement), Condor est en droit de facturer des intérêts de retard. Les autres droits et revendications de Condor suite au retard de paiement demeurent inchangés.

2.2.2 Si le droit suisse est applicable, Condor est en outre en droit d'exiger le remboursement des frais de recouvrement conformément aux stipulations suivantes :

a) Les créances impayées sont, après une mise en demeure infructueuse, confiées

à une société externe de recouvrement de créances en vue de leur recouvrement. En plus du règlement du montant de la facture, le client est également tenu de rembourser tous les frais occasionnés en lien avec le retard de paiement (notamment les intérêts de retard, les frais de sommation, les frais de recouvrement et les honoraires d'avocats).

b) Les frais de recouvrement dépendent du montant de la créance, mais correspondent au maximum aux recommandations de l'association de recouvrement de créances « Inkasso Suisse ».

c) Pour les services de recouvrement fournis par une société de recouvrement de créances, vous êtes redevable, en fonction du montant de la créance principale concernée, de l'indemnité suivante en francs suisses (CHF) en cas de retard de paiement de votre part et à compter de la date à laquelle la société de recouvrement de créances a été mandatée :

- 80 CHF au maximum (montant de la créance plafonné à 75 CHF) ;
- 149,15 CHF au maximum (montant de la créance plafonné à 250 CHF) ;
- 195 CHF au maximum (montant de la créance plafonné à 500 CHF) ;
- 260 CHF au maximum (montant de la créance plafonné à 1 000 CHF),
- 355 CHF au maximum (montant de la créance plafonné à 2 000 CHF) ;
- 448,15 CHF au maximum (montant de la créance plafonné à 3 000 CHF) ;
- 634,40 CHF au maximum (montant de la créance plafonné à 5 000 CHF) ;
- 1100 CHF au maximum (montant de la créance plafonné à 10 000 CHF) ;
- 1920 CHF au maximum (montant de la créance plafonné à 30 000 CHF) ;
- 2740 CHF au maximum (montant de la créance plafonné à 50 000 CHF) ;
- 5,5 % du montant de la créance au maximum (au-delà de 50 000,01 CHF).

d) Les frais de recouvrement à hauteur de ces données du tableau des dommages moratoires d'Inkasso Suisse sont considérés comme acceptés par le client.

2.3 Conséquences d'un rejet de débit ou d'une réimputation de carte de crédit : forfait

2.3.1 En cas de rejet de débit ou de réimputation de votre carte de crédit (par ex. en raison d'informations erronées de votre part ou de compte non suffisamment provisionné), Condor est en droit d'infliger des frais forfaitaires au titre du rejet de débit ou de la réimputation d'un montant de 15 unités de la devise initialement choisie pour le

paiement (par ex. 15 euros, 15 USD etc.) par réservation. Si le rejet de débit a pour conséquence que la créance à votre encontre (par ex. le paiement du prix total du billet d'avion) ne peut être réglée que par un paiement à l'aéroport, le forfait s'élève à 30 unités de la devise initialement choisie pour le paiement (par ex. 30 euros, 30 USD etc.) par réservation.

2.3.2 Vous êtes en droit d'établir la preuve que Condor a subi, dans un cas particulier, un préjudice moins important que le forfait susmentionné, voire aucun dommage du tout. Si vous apportez une telle preuve, seul le dommage le plus faible sera indemnisé.

2.3.3 En cas de rejet de débit qui vous est imputable, Condor a en outre le droit de prélever à nouveau sur votre compte la créance impayée qui en résulte, y compris le forfait mentionné ci-dessus, par prélèvement SEPA de base. Dans cette mesure, le mandat de prélèvement SEPA de base que vous avez donné s'étend également aux créances résultant de prélèvements rejetés faute de provision suffisante et aux éventuelles demandes de dommages-intérêts (par ex. suite à la résiliation d'un contrat de transport conformément au § 4.2.1d) des présentes CGV). Condor est en droit de mandater un tiers pour le recouvrement des prélèvements SEPA de base.

§ 3 PRIX (TOTAL) DU BILLET D'AVION

3.1 Les prestations et les prix totaux des billets d'avion confirmés lors de la réservation sont applicables.

3.2 Prix total du billet d'avion désigne le prix du billet d'avion majoré des taxes et redevances et, éventuellement, d'un forfait de services en cas de réservation auprès d'une agence de voyage. Prix du billet d'avion désigne le prix du transport hors forfait de service, taxes, redevances et autres taxes spécifiques au transport aérien.

§ 4 PAIEMENT DU PRIX TOTAL DU BILLET D'AVION

4.1 Échéance / Interdiction de paiement partiel / Compensation

4.1.1 Le paiement du prix total du billet d'avion est exigible dans son intégralité au moment de la réservation. Vous n'avez pas le droit d'effectuer des paiements partiels. Tout paiement partiel de votre part est rejeté par les présentes. Tout crédit résultant d'un tel rejet sera d'abord compensé par d'éventuelles créances de Condor à votre égard, puis les soldes éventuels seront versés. Les paiements partiels que vous avez effectués sur une créance existante seront d'abord déduits de la créance la plus ancienne. Tout paiement insuffisant pour rembourser la créance sera imputé en premier lieu sur les intérêts et en dernier lieu sur le prix total du billet d'avion.

4.1.2 Votre carte de crédit est débitée immédiatement après la réservation et les documents

de transport sont envoyés en même temps. Dans la mesure où vous avez choisi le mode de paiement « virement », le prix total du billet d'avion doit être viré immédiatement, Condor doit recevoir le paiement intégral au plus tard dans les 5 jours suivant la réservation.

4.2 Conséquences d'un non-paiement : résiliation par Condor / frais d'annulation

4.2.1 Si le prix total du billet d'avion n'a pas été intégralement payé dans les 5 jours suivant la réservation, Condor est en droit de résilier le contrat de transport et d'annuler la réservation, y compris de demander une indemnisation en application des conditions d'annulation du tarif choisi, conformément au § 7.3 des CGV, si

a) Condor vous a notifié un rappel, à savoir une invitation à payer, après l'échéance et avant l'annulation, mais celle-ci est demeurée infructueuse. La mise en demeure équivaut à l'introduction d'une action en justice et à la demande de délivrance d'une injonction de payer ;

b) le contrat de transport prévoyait une date de paiement postérieure au calendrier et que le paiement intégral n'a pas été effectué à cette date. Dans ce cas, un rappel de la part de Condor n'est pas nécessaire ;

c) le contrat de transport stipule que le paiement doit être effectué après un événement qui y est mentionné et dans un délai raisonnable à compter de cet événement, c'est-à-dire que le moment du paiement peut être calculé à partir du calendrier à compter de l'événement, et que le paiement intégral n'a pas été effectué à ce moment-là. Dans ce cas, un rappel de la part de Condor n'est pas nécessaire ;

d) vous avez refusé le paiement avec fermeté et de manière définitive. Cela peut se faire de manière explicite moyennant une déclaration correspondante de votre part à Condor ou à un tiers par l'intermédiaire duquel vous avez effectué la réservation (par ex. votre agence de voyage) ou de manière implicite, par ex. par un rejet de débit, un non-prélèvement du débit de la carte de crédit ou autre. Il importe peu que le rejet de débit / non-prélèvement résulte de votre demande explicite ou du fait que vous n'avez pas veillé à ce que votre compte (de carte de crédit) soit suffisamment provisionné. Dans ce cas, un rappel de la part de Condor n'est pas nécessaire ;

e) la mise en demeure immédiate est justifiée, compte tenu des intérêts des deux parties. Tel est le cas notamment lorsque le départ est imminent et qu'il n'est donc plus possible de fixer un délai avant le départ. Dans ce cas, une mise en demeure n'est pas nécessaire et Condor peut résilier immédiatement le contrat, refuser le

transport et demander des dommages-intérêts.

4.2.2 Le droit d'annulation ne s'applique pas si vous apportez la preuve que le non-paiement ou le retard de paiement est uniquement ou principalement imputable à Condor.

4.2.3 Après l'annulation, il n'y a plus d'obligation de transport.

4.2.4 Vous êtes en droit d'apporter la preuve que, dans un cas particulier, Condor a subi un préjudice moins important que l'indemnisation exigée en vertu du § 4.2.1, voire aucun dommage du tout. Si vous apportez cette preuve, seul le dommage le plus faible sera indemnisé.

4.2.5 Nous attirons votre attention sur le fait que, conformément au § 2.2 des présentes CGV, Condor est notamment en droit de réclamer des intérêts moratoires et le remboursement des frais de recouvrement si vous êtes en retard de paiement de l'indemnité prévue au § 4.2.1.

§ 5 RESERVATIONS DE PLACE(S) ASSISE(S) ET RESERVATION DE SERVICE PARTICULIERS

5.1 Réservation de place(s) assise(s)

5.1.1 Les places assises peuvent, suivant la disponibilité, être réservées jusqu'à 48 heures avant le départ. Après le départ du premier vol, les frais de réservation de siège ne sont pas remboursables. Il est possible de modifier la réservation d'un siège jusqu'à 48 heures avant le départ, sous réserve de disponibilité. En cas de changement de réservation pour un siège plus cher, la différence de prix est due au moment du changement de réservation.

5.1.2 Nous attirons votre attention sur le fait que les publics suivants ne peuvent être assis dans la rangée des issues de secours (sièges XL) en raison de contraintes de sécurité fixées par les autorités :

a) Bébés et enfants de moins de 14 ans,

b) Personnes enceintes,

c) Personnes qui ne peuvent pas parler allemand et / ou anglais,

d) Personnes voyageant avec des animaux en cabine,

e) Handicapés physiques et/ou mentaux,

f) Personnes à mobilité réduite en raison de leur corpulence, d'une maladie ou de leur âge.

5.1.3 En réservant une place assise près de l'une des issues de secours, vous certifiez que vous ou les personnes au nom desquelles vous réservez n'êtes pas concernés par les

critères susmentionnés. Par ailleurs, vous devez être prêt(e), en cas d'urgence, à apporter une aide au personnel de bord. Cela suppose que vous soyez en mesure de suivre les instructions de l'équipage en langue allemande ou anglaise. Si tel n'est pas le cas, Condor s'autorise à attribuer à la personne concernée une autre place assise sans ouvrir droit au remboursement des frais de réservation. S'il se révèle impossible d'attribuer une autre place assise après avoir épuisé toutes les possibilités, Condor a le droit de refuser globalement le transport.

5.1.4 Pour les enfants âgés de 2 à 11 ans, vous payez le tarif adulte pour la réservation d'une place assise.

5.1.5 Nous vous recommandons de déclarer à temps la réservation d'une place assise jusqu'à 48 heures au plus tard avant le départ. Vous pouvez également effectuer votre réservation après pré-enregistrement ou dans le cas d'un voyage à forfait auprès de nous.

5.1.6 Comprise dans le prix, la réservation de place(s) assise(s) est, pour autant qu'elle soit disponible, proposée sans frais supplémentaires pour les passagers voyageant en Condor Business Class ou en en tarif Economy Best.

5.1.7 En cas de changement d'appareil, il ne sera malheureusement pas possible de tenir compte du siège réservé. Pour un remboursement de la redevance payée, veuillez-vous adresser à notre service clients.

5.2 Siège adjacent libre (« Extra Seat »)

5.2.1 Nous offrons à nos clients de la classe économique, selon les disponibilités, la possibilité de réserver un siège adjacent libre à côté du leur lors du check-in en ligne et à l'aéroport.

5.2.2 Le siège adjacent libre doit se trouver directement à côté du siège que vous avez réservé, dans la même rangée, même s'il se trouve de l'autre côté du couloir, et ne peut pas se trouver devant ou derrière vous. Les sièges adjacents libres peuvent être réservés pour différentes personnes participant à la réservation, et ce, indépendamment du tarif applicable au moment de la réservation, et sont disponibles pour les adultes, les enfants et les nourrissons (moins de 2 ans). Il n'est pas possible de réserver un siège adjacent libre dans les rangées des sorties de secours (sièges XL).

5.2.3 En cas de changement d'avion suite à des impératifs opérationnels, il n'est pas toujours possible de garantir un siège adjacent libre. Pour un remboursement de la redevance payée, veuillez-vous adresser à notre service clients.

5.3 Réservation de services particuliers

Vous pouvez, selon la disponibilité, réserver auprès de Condor de nombreux services particuliers supplémentaires, tels que le transport de bagages de sport ou de bagages spéciaux, des menus prestiges et des repas spéciaux. Jusqu'à 48 heures avant le départ, il est possible de modifier ou d'annuler gratuitement la réservation de prestations spéciales. En cas de modification de la réservation pour une prestation spéciale plus chère, la différence de prix est due immédiatement lors de la modification de réservation. A partir de 48 heures avant le départ du premier vol, une modification ou une annulation gratuite n'est plus possible.

§ 6 BILLET D'AVION

Condor assure la prestation de transport convenue uniquement au nom du passager désigné sur la confirmation de réservation ou le billet d'avion ou autre titre de transport, le passager devant décliner son identité à l'aide d'une pièce d'identité en cours de validité. Les nom et prénom(s) complets du passager doivent coïncider. Les documents de transport ne sont pas cessibles. Si vous ne voyagez pas muni d'un billet d'avion électronique, un droit au transport ne prévaut que sur présentation d'un titre de transport valable établi au nom du passager et assorti d'un document d'identité en cours de validité. Dans le cadre de la réservation, veillez à ce que votre nom et celui des personnes éventuelles voyageant avec vous coïncident parfaitement avec l'orthographe figurant sur le document d'identité emporté.

Dans la mesure où le tarif réservé prévoit un certain ordre des segments de vol réservés, Condor se réserve le droit, en cas de non-utilisation d'une prestation partielle prévue dans le tarif, de réclamer au titre de la ou des prestations partielles restantes le paiement qui a été demandé pour cette ou ces prestations partielles au moment de la réservation, si ce paiement est supérieur à celui qui a été effectivement convenu. Dans ce cas, la prestation de transport n'est fournie qu'après paiement de la différence. Toute demande de remboursement ultérieur est exclue si la non-utilisation est involontaire et non fautive, par exemple en raison d'un cas de force majeure ou d'une maladie. Un éventuel droit de résiliation partielle selon le tarif applicable (cf. § 7.3) reste inchangé.

§ 7 REGLES EN CAS DE NON-PRESENTATION, D'ANNULATION, DE MODIFICATIONS DE RESERVATION, CHANGEMENT DE NOM, DE REMPLAÇANTS

7.1 Généralités

7.1.1 L'éligibilité au remboursement du tarif aérien total ainsi que les frais d'annulation ou de modification de réservation applicables en cas de non-présentation pour le vol, d'annulation ou de modification de réservation et en cas de changement de nom ou de désignation de remplaçants dépend essentiellement du tarif appliqué, du délai entre la déclaration de modification et le départ ainsi que de la zone à laquelle le trajet

appartient.

7.1.2 Les vols sont divisés en différentes zones en fonction de l'itinéraire de vol. Cette répartition dépend du lieu de départ ou de destination de l'avion mentionné dans la confirmation de réservation ou dans le billet d'avion :

Zone 1	Europe (à l'exception des lieux mentionnés séparément ci-dessous)
Zone 2	Afrique du Nord (sauf l'aéroport international de Sphinx), Canaries, Cap-Vert, Chypre, Finlande, Gambie, Grèce, Islande, Israël, Jordanie, Madère, Malte, Russie, Turquie
Zone 3	Afrique de l'Est (sauf l'Égypte, l'île Maurice et les Seychelles), Amérique centrale et du Sud (sauf Porto Rico), Asie du Sud-Est (sauf l'Indonésie), Caraïbes, Chine, Inde, Japon, Mexique, Sri Lanka
Zone 4	Afrique du Sud, Indonésie, Maldives, Maurice, Namibie, Seychelles
Zone 5	Canada, États-Unis (y compris Porto Rico)
Zone 6	Aéroport international de Sphinx, Arménie, Géorgie, Irak, Iran, Liban, Syrie
Zone 7	Péninsule arabique

7.2 Non-présentation

En cas de non-présentation au vol réservé, le remboursement du prix du billet d'avion, y compris le forfait de service éventuellement prélevé lors de la réservation est exclu. Les autres taxes non consommées et frais sont toujours remboursables.

7.3 Annulation

7.3.1 Annulation : Règlementation générale

Les annulations correspondent à la résiliation du contrat de transport de la part du client avant le vol prévu.

En cas d'annulation dans un délai de 24 heures avant le premier trajet, le remboursement du prix du billet y compris du forfait de service éventuellement prélevé lors de la réservation est exclu. Les taxes et frais non utilisés sont toujours remboursables, le § 7.3.3 s'applique en conséquence au remboursement dans le cas des tarifs Green (code tarifaire « G »).

En cas d'annulation jusqu'à 24 heures avant le premier trajet, les dispositions suivantes s'appliquent en fonction du tarif réservé et de la zone.

Après le départ du vol aller, en cas d'annulation du vol retour, le remboursement du prix du billet d'avion pour ce dernier y compris du forfait de service éventuellement prélevé lors de la réservation est exclu. Les taxes et frais non utilisés sont toujours remboursables, le § 7.3.3 s'applique en conséquence au remboursement dans le cas des tarifs Green (code tarifaire « G »).

Le client est en droit de prouver qu'aucun dommage ou qu'un faible préjudice a été causé à Condor.

Dans votre propre intérêt et afin d'éviter tout malentendu, nous vous recommandons de signaler votre annulation par écrit dans les meilleurs délais en indiquant votre numéro de réservation

7.3.2 Annulation : Règlementations particulières pour le tarif Zero (code tarifaire « LM »), le tarif Light (code tarifaire « LC ») ainsi que le tarif Best (code tarifaire « BST ») et les tarifs Classic (code tarifaire « SPO »)

En cas d'annulation, seules les taxes non consommées et les frais, à l'exception du forfait de service éventuellement prélevé par nos soins lors de la réservation, sont remboursés sur le tarif aérien total.

7.3.3 Annulation : Règlementations particulières pour les tarifs Green (code tarifaire « G »)

Hormis le montant forfaitaire du service éventuellement prélevé lors de la réservation, tous les paiements effectués sur le prix total du vol sont remboursables.

Le remboursement est effectué sous la forme d'un bon à valoir qui peut être utilisé pour payer des vols ou d'autres services réservés par le titulaire auprès de Condor après l'émission du bon à valoir.

Le bon à valoir demeure valable jusqu'à l'utilisation complète de l'avoir, mais au plus tard 10 mois à compter de la date d'émission.

Le transfert du bon à valoir à un tiers, le paiement de l'avoir ainsi que son utilisation pour payer des prestations déjà réservées sont exclus.

7.3.4 Annulation : Règlementations particulières pour les tarifs Flex (code tarifaire « F »)

En cas d'annulation jusqu'à 24 heures avant le premier trajet, vous ne payez pas de frais d'annulation.

Tous les paiements effectués sur le prix total du vol sont remboursables. Les taxes non consommées et frais, à l'exception du forfait de service prélevé éventuellement par nos soins lors de la réservation, sont toujours remboursables. Par ailleurs, les règlementations générales

du § 7.3.1 s'appliquent.

7.3.5 Annulation : Règlementations particulières pour le tarif Visit Friends & Relatives (code tarifaire « ETH »)

En cas d'annulation jusqu'à 24 heures avant le premier trajet, vous devez régler les frais d'annulation répertoriés ci-après à Condor.

Les paiements éventuels au-delà des frais d'annulation répertoriés ci-dessous sur le tarif aérien total sont remboursables. Les taxes non consommées et frais, à l'exception du forfait de service prélevé éventuellement par nos soins lors de la réservation, sont toujours remboursables. Par ailleurs, les règlementations générales du § 7.3.1 s'appliquent.

a)	Annulation jusqu'à 89 jours avant le départ prévu du vol réservé	10 % du prix du vol
b)	Annulation du 88e jusqu'à 59 jours avant le départ prévu du vol réservé	20 % du prix du vol
c)	Annulation du 58e jusqu'à 29 jours avant le départ prévu du vol réservé	50 % du prix du vol
d)	Annulation du 28e jusqu'à 15 jours avant le départ prévu du vol réservé	70 % du prix du vol
e)	Annulation du 14e jusqu'à 24 heures avant le départ prévu du vol réservé	80 % du prix du vol
f)	Annulation dans les 24 heures avant le départ prévu du vol réservé	100 % du prix du vol

7.4 Changements de réservation

7.4.1 Changements de réservation : Règlementations générales

Les changements de réservation par le client sont des modifications concernant la date, l'aéroport de départ ou l'aéroport d'arrivée d'un vol réservé par le client au préalable.

Les changements de réservation par le client ne sont possibles que jusqu'à 24 heures avant le départ du vol à modifier, si ces derniers sont autorisés pour le tarif réservé selon les dispositions suivantes et sous réserve que des places soient disponibles dans la même catégorie de transport et/ou classe tarifaire ou dans une catégorie supérieure sur le nouveau vol souhaité, et que le nouveau vol a lieu dans la même saison (saison estivale 01.05. - 31.10. / saison hivernale 01.11. - 30.04.) et dans la même zone (zone 1, zone 2, zones 3-5, zone 6, zone 7) que le vol d'origine.

Le changement de réservation par le client d'un vol de retour réservé à l'origine n'est possible après le départ du premier vol que sur autorisation du officielle.

Si le vol de la réservation modifiée est égal ou plus avantageux que le prix du billet d'avion pour la réservation d'origine, le prix du billet d'avion pour la réservation d'origine s'applique également à la réservation modifiée. Les taxes et frais seront recalculés sur la base de la réservation modifiée. Toute différence éventuelle est immédiatement due et payable rétroactivement. Les taxes non consommées et frais sont toujours remboursables.

Si le prix du billet d'avion pour la réservation modifiée est plus cher que le prix du billet d'avion pour la réservation d'origine, la différence entre le tarif aérien total de la réservation d'origine et le tarif aérien total de la réservation modifiée est payable rétroactivement. Ce montant est dû immédiatement après le changement de réservation. En fonction du tarif choisi, des frais de modification de la réservation doivent être payés en plus de la différence de prix, conformément aux stipulations ci-dessous.

7.4.2 Changements de réservation : Règlementations particulières pour le tarif Zero (code tarifaire « LM ») et le tarif Light (code tarifaire « LC »)

Il n'est pas possible d'apporter volontairement des changements à ce type de billet.

7.4.3 Changements de réservation : Réglementation particulière pour les tarifs Classic (code tarifaire « SPO ») et Best (code tarifaire « BST »)

En cas de nouvelle réservation jusqu'à 24 heures avant le départ prévu du vol devant être modifié, vous devez payer à Condor, en plus de la différence de prix à régler le cas échéant conformément au § 7.4.1, les frais de changement de réservation suivants sont dus à Condor :

Tarif par personne et par trajet en €

	Zone 1		**Zone 2 et 6**		**Zone 3-5 et 7**	
	Standard	*Réduit*	Standard	*Réduit*	Standard	*Réduit*
Economy Class	50	*10*	75	*10*	100	*25*
Premium Economy Class	/	/	/	/	150	*25*
Business Class	75	*10*	100	*25*	250	*25*

Pour les enfants en bas âge de moins de 2 ans qui n'ont pas droit à un siège, seul le tarif réduit s'applique.

7.4.4 Changements de réservation : Règlementations particulières pour les tarifs Green (code tarifaire « G ») et les tarifs Flex (code tarifaire « F »)

En cas de modification de la réservation jusqu'à 24 heures avant le début du trajet à modifier, il n'y a pas de frais de modification de la réservation. Il est possible de modifier au maximum 3 fois la réservation initiale d'un même vol, ce qui peut entraîner des différences de prix

conformément au § 7.4.1. À partir de la 4ème modification de la réservation initiale, des frais de modification sont appliqués conformément au § 7.4.3 et d'éventuelles différences de prix conformément au § 7.4.1.

7.4.5 **Changements de réservation : Règlementations particulières pour les tarifs Visit Friends & Relatives (code tarifaire « ETH »)**

En cas de modification de la réservation jusqu'à 24 heures avant le début du trajet à modifier, vous devez payer à Condor, en plus de la différence de prix à régler le cas échéant conformément au § 7.4.1, les frais de modification de réservation suivants :

Tarif par personne et par trajet en €		
Zone 1	**Zones 2 et 6**	**Zones 3 – 5 et 7**
50	75	100

Les enfants en bas âge de moins de 2 ans qui n'ont pas droit à un siège ne sont pas soumis à ce tarif.

7.5 Changement de nom ou voyageur remplaçant

7.5.1 La modification du nom d'un passager indiqué à la réservation ou la désignation d'un remplaçant pour un itinéraire réservé auparavant est uniquement possible jusqu'à 24 heures avant l'heure de départ du premier vol s'il s'agit d'un vol exclusivement effectué par Condor, ainsi que si la réservation a été effectuée en tarif Green, en tarif Flex ou en tarif Visit Friends & Relatives (codes tarifaires « G », « F » ou « ETH »).

7.5.2 En cas de changement de nom / désignation d'un remplaçant, la différence de prix pour tout tarif aérien total éventuellement plus élevé au moment de la réservation est due.

7.5.3 Pour le tarif ETH, outre la différence de prix à payer le cas échéant conformément au § 7.5.2, les frais suivants s'appliquent au changement de nom / à la désignation d'un remplaçant :

Tarif par personne et par trajet en €		
Zone 1	**Zones 2 et 6**	**Zones 3 – 5 et 7**
50	75	100

Les enfants en bas âge de moins de 2 ans qui n'ont pas droit à un siège ne sont pas soumis à ce tarif.

7.5.4 Le contractant et le remplaçant sont solidairement responsables des frais de transport.

§ 8 ANNULATION DE SURCLASSEMENTS

8.1 Annulation de surclassements

8.1.1 Les conditions d'annulation et de changement de réservation différentes suivantes s'appliquent à l'annulation de surclassements en Premium Economy Class et en Condor Business Class.

8.1.2 Ces conditions se rapportent exclusivement au prix du vol dans une catégorie de réservation supérieure.

8.2 Condor Business Class

8.2.1 En cas d'annulation par le client jusqu'à 24 heures avant le vol aller ou retour prévu contractuellement, les frais s'élèvent à 50 % du tarif de surclassement. En cas de changement de réservation par le client jusqu'à 24 heures avant le début du vol prévu contractuellement, les frais s'élèvent à 10 % du tarif de surclassement.

8.2.2 Aucune annulation par le client ni changement de réservation par le client n'est plus possible le jour du départ. En cas d'annulation de la réservation par le client en Business Class, Condor s'efforcera d'en faire un autre usage. Le client est en droit d'apporter la preuve qu'un dommage nul ou un dommage moindre a été causé à Condor.

8.3 Premium Economy Class

8.3.1 En cas d'annulation par le client jusqu'à 24 heures avant le vol aller ou retour prévu contractuellement, les frais s'élèvent à 50 % du tarif de surclassement. En cas de changement de réservation par le client jusqu'à 24 heures avant le début du vol prévu contractuellement, les frais s'élèvent à 10 % du tarif de surclassement.

8.3.2 Aucune annulation par le client ni changement de réservation par le client n'est plus possible le jour du départ. En cas d'annulation de la réservation par le client en Premium Economy Class, Condor s'efforcera d'en faire un autre usage. Le client est en droit d'apporter la preuve qu'aucun dommage ou un dommage nettement moindre a été causé à Condor.

§ 9 PONCTUALITE A L'AEROPORT

9.1.1 L'heure limite d'enregistrement à respecter dépend de la distance du vol réservé et/ou de l'aéroport de départ concerné.

9.1.2 Par heure limite d'enregistrement nous entendons l'heure fixée par nos soins à laquelle vous devez vous être présenté(e) à notre guichet d'enregistrement ou de contrôle. Veuillez respecter les heures limites d'enregistrement indiquées ci-après en fonction de votre planning de voyage.

9.1.3 Afin de permettre le bon déroulement des opérations d'enregistrement et un décollage à l'heure, nous vous recommandons vivement de respecter les heures indiquées ci-après. Une arrivée tardive à l'enregistrement nous autorise à annuler votre réservation et à refuser votre transport. Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommages et de frais liés à votre non-respect de cette obligation accessoire.

9.1.4 Nous convenons avec vous du fait que vous vous serez présenté(e) à l'enregistrement ou dans notre zone de contrôle dans les heures indiquées ci-après :

a)	Pour les vols vers la zone 1, 2 ou 6	90 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet d'avion
b)	Pour les vols vers la zone 3 – 5 ou 7 (sauf États-Unis / le Canada)	120 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet d'avion
c)	Pour les vols vers les États-Unis ou le Canada	180 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet d'avion

9.1.5 Quels que soient la classe de transport réservée et le transporteur aérien de fait, tous nos passagers doivent être en possession de leur carte d'embarquement et avoir terminé les formalités d'enregistrement au plus tard 45 minutes – au plus tard 60 minutes pour les vols à destination ou en provenance des zones 3 - 5 ainsi qu'au départ d'Agadir, de Dubaï et de Hurghada – avant l'heure de départ indiquée sur leur billet d'avion (heures limites d'enregistrement).

9.1.6 En raison des mesures de sécurité en vigueur ainsi que des contrôles des personnes et des bagages, nous insistons sur la nécessité de vous rendre immédiatement après la procédure d'enregistrement à la porte indiquée sur votre carte d'embarquement et d'y rester jusqu'à l'annonce de votre vol. Vous devez être présent(e) à la porte d'embarquement du vol que vous avez réservé et pour lequel vous êtes déjà enregistré(e) au plus tard à l'heure indiquée à l'enregistrement. À défaut, nous nous autorisons à annuler votre réservation et à refuser votre transport afin de ne pas retarder l'embarquement et le vol. Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommages et de frais ainsi occasionnés de votre côté.

9.1.7 Si le transport n'est pas effectué par Condor, l'heure limite d'acceptation est déterminée par les dispositions du transporteur aérien qui assure effectivement le transport. En l'absence de telles dispositions, est considéré comme l'heure limite, quelle que soit la classe de vol réservée et l'itinéraire de vol réservé, 120 minutes avant l'heure de départ spécifiée dans le billet. Veuillez arriver à la zone d'enregistrement / d'enregistrement du vol spécifié au plus tard à cette heure limite.

9.1.8 En cas de réservation du tarif zero, le passager doit effectuer un enregistrement en ligne. Si l'enregistrement en ligne n'est pas effectué, nous facturons des frais d'enregistrement de 25 euros ou - si Condor le prévoit sur place - de 25 CHF, 30 USD ou 40 CAD.

§ 10 COMPORTEMENT DU PASSAGER

Les instructions de l'équipage doivent être respectées. Si votre comportement à l'enregistrement, à l'embarquement ou à bord est de nature à présenter un danger pour l'avion, les personnes ou les objets à bord, à perturber l'équipage dans l'exercice de ses devoirs ou à désobéir aux instructions de l'équipage, y compris les interdictions en matière de tabac, d'alcool et de drogues, ou encore à créer des désagréments ou à porter préjudice à d'autres passagers ou à l'équipage, nous nous réservons le droit de prendre toutes les mesures requises pour parer à ce comportement, jusqu'au ligotage, et de refuser le transport.

§ 11 RESTRICTION OU REFUS DU TRANSPORT D'UN PASSAGER OU DE BAGAGES (DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT)

Condor ou les salariés du transporteur aérien de fait peuvent refuser ou interrompre prématurément le transport ou la poursuite du transport d'un passager ou de ses bagages si une ou plusieurs des situations suivantes s'appliquent :

11.1 Violation du droit applicable

Le transport enfreint le droit applicable, des dispositions en vigueur ou des obligations du pays de départ ou de destination ou d'un pays survolé.

11.2 Menace pour l'ordre public, la sécurité ou la santé

Le transport porte atteinte à la sécurité, à l'ordre ou à la santé des autres passagers ou des membres de l'équipage ou constitue une contrainte inacceptable pour ce transport.

11.3 Droit de refus de transport à cause d'altérations de l'état mental ou physique

L'état de santé mental ou physique, y compris les altérations dues à la prise d'alcool et de drogues ou d'allergies, présente un danger ou une menace pour le passager lui-même, pour les autres passagers, pour les membres de l'équipage ou pour des biens matériels.

Avant des vols vers certains pays de destination, vous serez soumis à une prise de température sans contact lors de l'embarquement si cela est imposé par le pays de destination en question. Si votre température est élevée, ce qui dépend de la directive du pays de destination en question, le vol peut vous être refusé.

11.4 Droit de refus de transport à cause d'une absence ou d'un défaut de présentation d'une aptitude de vol

Le passager ne remplit pas les conditions d'aptitude au vol énumérées sur la page https://www.condor.com/de/fliegen-geniessen/besondere-betreuung/passagiere-mit-besonderen-beduerfnissen/schwangerschaft-und-krankheiten.jsp, ou bien ne possède pas, ou n'a pas fourni dans les délais impartis, la preuve de l'aptitude au vol requise par les présentes dispositions.

11.5 Droit de refus de transport à cause d'un comportement incorrect du passager

Le passager s'est comporté de manière inconvenante sur un vol précédent et il existe des raisons de penser qu'une telle conduite pourrait se reproduire.

11.6 Droit de refus de transport à cause d'un refus des contrôles de sécurité par le passager

Le passager refuse de se soumettre ou de soumettre ses bagages au contrôle de sécurité.

11.7 Droit de refus de transport en cas de non-paiement du passager

Le tarif aérien total applicable et les autres redevances aériennes spécifiques, y compris pour des vols antérieurs, n'ont pas été payés malgré leur échéance.

11.8 Droit de refus de transport en cas d'absence de documents de voyage en cours de validité

Le passager n'est pas en possession de documents de voyage en cours de validité ou le passager veut entrer dans un pays pour lequel il ne possède qu'un visa de transit ou pour lequel il ne dispose pas de documents valables. Les documents de voyage ont été détruits pendant le vol ou le passager a refusé de les remettre contre un reçu à l'équipage.

11.9 Droit de refus de transport en raison du non-respect des conditions d'entrée

Le passager ne remplit pas les conditions d'entrée dans un pays de transit ou de destination (notamment concernant son état de santé).

11.10 Droit de refus de transport à cause d'un contenu inapproprié des bagages

Les bagages ne doivent pas contenir :

a) D'objets susceptibles de constituer un danger pour l'avion, les personnes ou les biens à bord, comme ceux indiqués dans les instructions spécifiées par l'IATA, lesquelles sont disponibles auprès de nous ou de l'agence de voyage ayant établi le billet d'avion. En font notamment partie les matériaux explosifs, les gaz comprimés et liquides, les matériaux oxydants, radioactifs ou aimantés, les matières facilement inflammables, les substances toxiques, infectieuses ou irritantes et liquides en tout genre.

b) D'objets dont le transport est interdit par les règlements en vigueur dans les États de départ, de destination ou de survol.

c) Seules peuvent être transportées dans les bagages à main des piles lithium ou des batteries lithium emportées (comme celles en usage dans les biens de consommation électroniques tels que les ordinateurs portables, téléphones portables, montres, appareils photos). Des informations complémentaires sont consultables sur le site Internet de Condor (www.condor.com).

d) Si vous portez sur vous ou dans vos bagages des armes de quelque nature que ce soit, en particulier (a) des armes à feu, de taille ou d'estoc ainsi que des sprays d'attaque ou de défense, (b) des munitions et des matières explosives, (c) des objets dont l'aspect ou la désignation peut être assimilée à des armes, des munitions ou des matières explosives, vous devez nous les présenter avant le début du voyage. Le transport de tels objets n'est autorisé que s'ils sont transportés en fret ou comme bagages enregistrés conformément aux réglementations régissant le transport de marchandises dangereuses.

e) Les officiers de police tenus de porter une arme dans l'exercice de leurs fonctions, doivent remettre leurs armes au commandant de bord durant le vol.

f) Des armes de toute nature, en particulier les armes à feu, de taille ou d'estoc ainsi que les sprays d'attaque ou de défense. Les armes destinées à la chasse ou au sport peuvent être, à notre discrétion, acceptées comme bagages. Elles doivent être déchargées et transportées dans un emballage fermé en usage dans le commerce. Le transport de munition est soumis aux réglementations sur les matières dangereuses de l'OACI et de l'IATA.

g) Il est interdit de transporter des cigarettes électroniques et biens de consommation électroniques (en particulier ordinateurs portables, téléphones portables, etc.) concernés par un rappel du fabricant ou d'un distributeur, dans les bagages enregistrés voyageant en soute. Elles ne sont autorisées que dans les bagages à main. De plus, il est également interdit d'allumer et de recharger ces appareils ou leurs batteries.

h) Les objets dangereux ou incertains en raison de leur poids, de leur taille ou de leur nature, ainsi que de leur caractère périssable, de leur fragilité ou de leur sensibilité particulière les rendant impropres au transport. Pour plus de précisions, vous pouvez vous renseigner auprès de nous ou de nos agents mandatés.

i) Les trophées de chasse (y compris les trophées de chasse légalement abattus ou acquis) ou d'autres produits qui sont liés à des activités de braconnage au sens de la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages

menacées d'extinction (CITES), dans sa version respective en vigueur.

j) Si vos bagages enregistrés contiennent des objets susmentionnés détectés lors de contrôles de sécurité, ces objets doivent être retirés de vos bagages. Votre bagage devra être ouvert à cette fin, et l'objet dangereux retiré. Condor décline toute responsabilité vis-à-vis de l'objet retiré. Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommages causés au bagage et à son contenu par l'ouverture de celui-ci et le retrait d'objets.

§ 12 TRANSPORT D'ANIMAUX SUR LES VOLS CONDOR

12.1 Conditions générales de transport d'animaux

12.1.1 Le transport d'animaux n'est autorisé qu'avec l'accord de Condor (et dans le cas où un autre transporteur aérien effectue le vol, avec l'accord de ce dernier) et après enregistrement préalable. L'enregistrement doit être effectué au plus tard 48 heures avant le départ.

12.1.2 Le transport d'animaux est payant - sous réserve de dispositions dérogatoires pour les chiens d'accompagnement, cf. ci-dessous - et n'est pas couvert par une éventuelle franchise de bagages.

12.1.3 Pour le transport, la « Liste de contrôle pour l'acceptation des animaux » doit être présentée sous forme imprimée, dûment remplie et signée. La liste de contrôle est notamment disponible sur le site https://www.condor.com/de/flug-vorbereiten/gepaeck-tiere/tierbefoerderung/befoerderungsbestimmungen.jsp. Tout animal transporté doit être signalé au personnel de Condor à l'aéroport juste avant le départ du vol. Sans la présentation de la liste de contrôle susmentionnée et la déclaration de l'animal à l'aéroport, le transport de l'animal est exclu.

12.1.4 Seuls les chiens et les chats domestiques peuvent être transportés en cabine. Les animaux voyageant en cabine (y compris dans leur cage de transport) doivent pouvoir tenir dans l'espace prévu pour les pieds de votre siège dans la classe de transport réservée et être correctement attachés pendant toute la durée de leur présence à bord. Tous les autres animaux sont transportés à titre de fret uniquement.

12.1.5 Les animaux doivent être correctement placés dans une cage de transport répondant aux conditions énoncées sur notre site web ou dans la confirmation d'enregistrement, être enfermés et être munis des certificats sanitaires et de vaccination, permis d'entrée et autres documents d'entrée et de transit exigés par les pays concernés ; lorsque les animaux sont à bord de nos avions, ils ne peuvent pas quitter leur cage de transport. Condor se réserve le droit de déterminer les modalités de transport et le nombre maximum d'animaux pouvant être embarqués sur un vol. Vous trouverez des informations sur le site : https://www.condor.com/de/flug-vorbereiten/gepaeck-

tiere/tierbefoerderung.jsp.

12.1.6 Il est interdit de transporter des animaux dans les bagages à main ou dans les bagages enregistrés.

12.1.7 Le passager est tenu de s'informer pleinement auprès des autorités compétentes sur les dispositions en vigueur dans le pays concerné pour l'entrée ou le transit de l'animal. Condor ne vérifie pas l'exactitude et l'exhaustivité des informations fournies par le passager, ni des documents présentés par ce dernier. De plus, le passager s'engage à avoir en sa possession tous les documents nécessaires au transport de l'animal (documents d'entrée et de sortie, documents sanitaires et autres).

12.1.8 Par ailleurs, la réglementation en vigueur s'applique au transport d'animaux et peut être consultée à l'adresse suivante : https://www.condor.com/de/flug-vorbereiten/gepaeck-tiere/tierbefoerderung.jsp.

12.2 Dispositions particulières pour les chiens d'accompagnement, entrée des chiens d'accompagnement aux États-Unis

12.2.1 Les chiens d'accompagnement (chiens pour aveugles, chiens thérapeutiques et autres chiens d'assistance) ainsi que leur cage de transport et la nourriture, sont transportés sans supplément et ne sont pas comptés dans la franchise bagage autorisée. La gratuité de ce service, de même que le transport en cabine, sont soumis à la présentation d'une attestation stipulant la nécessité médicale pour le passager. Les chiens voyageant dans la cabine doivent, lorsqu'ils voyagent dans leur conteneur de transport, se loger dans le plancher de leur siège de la classe réservée

12.2.2 Veuillez tenir compte du fait que les races de chien au museau court sont particulièrement sensibles à la température et au stress. Le fait de les transporter en avion pourrait donc causer de graves problèmes de santé ou, dans le pire des cas, entraîner la mort de ces animaux. En conséquence, il est déconseillé de transporter les races de chien suivantes dans nos avions (cabine ou en soute) : Boston Terrier, Boxer, Bulldog (toutes les races à l'exception du bulldog américain), Chow-Chow, Griffon bruxellois, épagneul japonais, King Charles Spaniel, carlin, pékinois, Shi Tzu.

12.2.3 Veuillez noter qu'une condition préalable à la sécurité d'un vol et à son déroulement sans perturbation est que votre chien d'accompagnement ait été entraîné à bien se comporter dans un endroit public. Nous vous autoriserons à voyager en cabine avec votre chien d'accompagnement à la seule condition que votre chien d'accompagnement vous obéisse et qu'il se comporte de manière convenable. En cas de comportement inadéquat de votre chien d'accompagnement, nous nous réservons le droit d'exiger que votre chien d'accompagnement porte une muselière pendant le transport, qu'il

soit transporté en cale (si un conteneur de transport est disponible) ou d'en refuser le transport.

12.2.4 Si vous souhaitez voyager aux États-Unis avec un chien d'accompagnement, vous devez remplir un « U.S. Department of Transportation Service Animal Air Transportation Form », le présenter et l'avoir sur vous. En cas de vol d'une durée probable de plus de huit heures, vous devez en plus remplir le « U.S. Department of Transportation Service Animal Relief Attestation Form », le présenter et l'avoir sur vous. Les documents nécessaires pour les voyages aux États-Unis relatifs aux transport de chiens d'accompagnement doivent être soumis à Condor foncièrement au plus tard 48 heures avant le vol. En cas de réservation plus courte, il vous suffit de présenter les documents à la porte d'embarquement le jour du vol. Vous trouverez les formulaires susmentionnés à l'adresse : https://www.condor.com/de/fliegen-geniessen/besondere-betreuung/passagiere-mit-besonderen-beduerfnissen/begleithunde.jsp.

12.3 Droit de refuser le transport d'animaux, responsabilité

12.3.1 En cas de non-respect des consignes ci-dessus, Condor est en droit de refuser le transport de l'animal. Condor ne peut pas être tenu responsable des dommages qui pourraient en résulter.

12.3.2 En outre, Condor n'est pas responsable des conséquences, pertes ou dépenses résultant du fait que le passager n'a pas respecté les dispositions en vigueur dans le pays concerné pour l'entrée ou le transit de l'animal, y compris la réadmission dans un pays de l'UE, ou parce que le passager ne peut pas présenter correctement les documents d'entrée et de sortie, les documents sanitaires et autres documents nécessaires.

12.3.3 En cas de non-respect, par le passager, des dispositions susmentionnées relatives au transport d'animaux, ce dernier est en outre tenu de dédommager Condor au titre des préjudices qui en résultent. En particulier, le passager est tenu de payer les éventuels amendes et/ou frais (notamment les frais de quarantaine) infligés ou encourus par Condor. Le passager a également l'obligation de payer le tarif aérien total applicable au cas où Condor devrait rapatrier l'animal vers son lieu de départ ou vers un autre lieu sur injonction d'une autorité compétente. Pour payer ce tarif aérien total, la société Condor est autorisée à utiliser l'argent versé par le passager pour le transport non réalisé ou les moyens financiers du passager se trouvant en la possession de Condor. Les frais engagés pour le transport de l'animal jusqu'au lieu de reconduite ou d'expulsion ne seront pas remboursés. Le passager est responsable, dans le cadre de la responsabilité légale, de tous les dommages occasionnés par son animal à Condor ou à des tiers, et dégage ici Condor de toute responsabilité à cet égard.

§ 13 TRANSPORT DE MINEURS DE 16 ANS, SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT CONDOR

13.1 Conditions requises pour le transport de mineurs de 16 ans

13.1.1 Les réglementations suivantes s'appliquent au transport de mineurs de 16 ans révolus (ci-après dénommés **« mineurs »**) sur les vols opérés par Condor même. Si le vol concerné est assuré par une autre compagnie aérienne que Condor, seules les conditions de cette dernière s'appliquent pour le transport des mineurs.

13.1.2 Sous réserve des réglementations ci-après aux points 13.1.3 à 13.1.5, le transport des mineurs s'opérera exclusivement lorsqu'ils sont accompagnés des personnes suivantes :

a) au moins d'un parent âgé lui-même de 16 ans révolus et non pris en charge soi-même dans le cadre du service d'accompagnement Condor, ou

b) d'un frère ou d'une sœur âgé(e) d'au moins 16 ans, à condition que celui-ci ne soit pas pris soi-même en charge dans le cadre du service d'accompagnement Condor, ou

c) d'une autre personne, si celle-ci est majeure.

13.1.3 En cas de recours au service d'accompagnement payant de Condor (voir point 13.2 ; réservation préalable nécessaire), les mineurs de 5 à 15 ans inclus peuvent également être transportés sans accompagnement ou accompagnés de personnes qui ne répondent pas aux critères mentionnés aux points 13.1.2a) à 13.1.2c).

13.1.4 Les mineurs de 12 à 15 ans inclus peuvent en outre être transportés sans accompagnement ou accompagnés de personnes qui ne répondent pas aux critères mentionnés aux points 13.1.2a) à 13.1.2c), à condition d'en faire la demande auprès de Condor au plus tard 48 heures avant le départ. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de recourir au service d'accompagnement Condor.

13.1.5 Les conditions pour le transport des mineurs sur les vols opérés par Condor elle-même doivent donc être résumées comme suit :

Âge du mineur	Conditions du transport
0 – 4 ans	✓ uniquement avec une **personne accompagnatrice**, qui répond aux conditions selon le point 13.1.2.
5 – 11 ans	✓ avec une **personne accompagnatrice**, qui répond aux conditions selon le point 13.1.2, **ou** ✓ utilisation du **Service d'Accompagnement Condor**.
12 – 15 ans	✓ avec une **personne accompagnatrice**, qui répond aux

	conditions selon le point 13.1.2, **ou** ✓ utilisation du **Service d'Accompagnement Condor**, **ou** ✓ **inscription** préalable.

13.1.6 Si les conditions susmentionnées pour le transport de mineurs ne sont pas remplies, Condor est en droit de refuser le transport.

13.1.7 Dans le cas où un mineur de 12 ans n'est accompagné que par un seul de ses parents, il peut être utile, pour éviter tout malentendu ou complication, de produire une attestation de l'autre parent quant à l'autorisation d'effectuer le(s) vol(s) avec le parent accompagnateur.

13.1.8 L'âge à prendre en compte pour les limites d'âge est celui au moment du départ du transport.

13.2 Service d'Accompagnement Condor

13.2.1 Dans le cadre du Service d'Accompagnement Condor, Condor s'engage à prendre en charge les mineurs âgés de 5 à 17 ans inclus non accompagnés ou accompagnés de personnes ne répondant pas aux critères mentionnés au point 13.1 (ci-après « **MNA** »), aux aéroports de départ et d'arrivée ainsi qu'à bord de l'avion.

13.2.2 Le Service d'Accompagnement Condor n'est disponible que sur les vols directs opérés par Condor même. Il doit être réservé au plus tard 48 heures avant le départ via le Centre de Service Condor. Les tarifs du Service d'Accompagnement Condor sont indiqués sur le site Internet de Condor (https://www.condor.com/de/fliegen-geniessen/besondere-betreuung/familien-kinder/allein-reisende-kinder.jsp).

13.2.3 Le recours au Service d'Accompagnement Condor présuppose que le MNA à transporter soit confié à Condor par une personne habilitée à cet effet à l'aéroport de départ. En cas de non-respect de cette obligation, Condor est en droit de refuser l'assistance et le transport du MNA.

13.2.4 En cas d'utilisation du service d'accompagnement Condor, les données complètes (nom, adresse, numéro de téléphone) de l'accompagnateur qui amène ou vient chercher l'enfant sont nécessaires à l'aéroport de départ jusqu'à la remise ou la prise en charge du MNA. S'il ne s'agit pas des parents, une procuration des parents doit être présentée pour l'enregistrement et la prise en charge du MNA. Pour des raisons de sécurité, l'accompagnateur du MNA doit s'identifier avec une pièce d'identité valide avec photo lors de l'enregistrement et de la remise du MNA au lieu d'arrivée.

13.3 Frais pour le transport d'enfants en bas âge (moins de 2 ans)

13.3.1 Moyennant le paiement des frais indiqués ci-dessous, chaque personne majeure

payant un plein tarif peut transporter au maximum un enfant en bas âge jusqu'à ses deux ans révolus (ci-après dénommé « **enfant en bas âge** ») sans avoir droit à une place assise propre.

Frais en € par trajet

	Zone 1	Zones 2 et 6	Zones 3-5 et 7
Economy Class	30	50	100
Premium Economy Class	/	/	120
Business Class	50	75	150

13.3.2 Un deuxième enfant en bas âge ne peut alors être transporté sur demande par une personne majeure que si une place assise a été réservée pour celui-ci au tarif aérien normal. Ceci ne s'applique qu'aux vols effectués par Condor.

13.3.3 Un enfant en bas âge doit être enregistré et facturé au tarif plein en tant qu'enfant aussi bien pour le vol aller que pour le vol retour si l'enfant en bas âge atteint les 2 ans avant le vol retour.

§ 14 PERSONNES ENCEINTES, NECESSITANT UNE ASSISTANCE

14.1 Personnes enceintes

Pour des raisons de sécurité, les personnes enceintes ne peuvent plus voler avec Condor à partir de la 36e semaine de grossesse (à partir de la 32e semaine en cas de grossesse multiple). Entre la 28e et la 36e semaine de grossesse (en cas de grossesse multiple seulement jusqu'à la 32e semaine de grossesse), il faut présenter un certificat médical sur l'aptitude au vol qui ne doit pas dater de plus de 10 jours avant le vol. Le passager doit pour ce faire remplir le formulaire MEDIF A mis à disposition sur la page https://www.condor.com/de/fileadmin/dam/pdf/MEDIF_General_Attachment_A_Requirements_DE.pdf et retourner le certificat médical à Condor au moins 48 heures avant le vol.

14.2 Assistance particulière

14.2.1 Pour permettre une préparation de qualité, veuillez informer Condor au moment de l'achat du billet, au moins cependant 48 heures à l'avance de la nécessité d'une assistance particulière, tel que le transport de personnes handicapées, de femmes enceintes, de personnes malades ou autres. Nous ne pouvons garantir une assistance optimale aux passagers dont les besoins n'ont pas été notifiés à l'avance.

14.2.2 Nous ne refusons pas, du fait de leur besoin d'assistance, l'embarquement aux passagers nous ayant avertis de leur besoin d'assistance particulière au moment de l'achat

de leur billet et pour lesquels nous avons accepté le transport.

14.3 Dispositions particulières régissant le transport avec d'autres transporteurs aériens

Le transport de personnes enceintes et de passagers nécessitant une assistance particulière sur un vol effectué par un autre transporteur aérien que Condor nécessite l'accord du transporteur aérien en question. Ce consentement doit être obtenu auprès de ce dernier au plus tard 72 heures avant l'heure de départ indiquée sur le billet.

§ 15 PRESCRIPTIONS RELATIVES AUX BAGAGES

En fonction de la classe de transport et, le cas échéant, du tarif que vous avez choisi, vous pouvez transporter des bagages en franchise dans le cadre du transport aérien, jusqu'à certaines limites. Ces limites de franchise de bagages sont indiquées sur le billet ou les conditions sur lesquelles se base l'offre de conclusion d'un contrat de transport aérien. Le transport de bagages au-delà de la limite de l'excédent bagages et le transport de bagages spéciaux sont payants. Des contrôles de vos bagages par échantillonnage seront effectués à l'enregistrement.

Nous insistons sur le fait que les objets cités au paragraphe 11.10 ne doivent pas se trouver dans les bagages enregistrés ou dans les bagages à main. De plus, nous attirons votre attention sur le fait que les bagages à main ne doivent pas contenir des objets pointus ou tranchants tels que couteaux, ciseaux ou le contenu d'une trousse de manucure, etc. La place de tels objets est dans les bagages enregistrés.

Il est interdit d'emporter des bagages à main ou des bagages enregistrés appartenant à autrui (y compris ceux d'autres passagers).

En cas d'utilisation de vols en correspondance entre d'autres compagnies aériennes et votre vol Condor, les conditions générales de transport et les règles relatives aux bagages de la compagnie aérienne exécutante s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire. Si vous avez réservé des services particuliers sur un trajet Condor ou déclaré des bagages spéciaux, cette réservation ne s'applique qu'au trajet exécuté par Condor. Il en va de même des divers avantages liés à des réservations dans notre Business Class ou Premium Economy Class.

15.1 Bagages à main

15.1.1 Les dimensions et limitations de poids indiquées ci-après s'appliquent à la franchise de bagage à main standard du tarif ou de la classe respectifs et s'appliquent par personne. Le poids maximal autorisé pour le tarif ou la classe en question s'applique à tous les bagages :

Tarif	**Zero*** **(toutes les zones)**	**Light*** **(Valable uniquement pour les réservations effectuées après le 02/04/2025 !)**	**Economy Classic, Economy Green, Economy Flex*** **(toutes les zones)**	**Best** **(zones 1, 2 et 6)**
Petit sac (dimensions maximales 40 x 30 x 10 cm)	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Premier bagage à main (dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm)	Non Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Deuxième bagage à main (dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm)	Non Inclus	Non Inclus	Non Inclus	Non Inclus
Poids maximal admissible de tous les bagages à main pris ensemble	8 kg	8 kg	8 kg	10 kg

*** Règlementation spécifique pour les vols Sundair et European Air Charter :** sur les vols effectués sous les numéros de vol Sundair ou European Air Charter, vous pouvez emporter un bagage à main de dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm et pesant 6 kg.

Tarif ou Classe	**Visit Friends & Relatives** **(zones 1 à 4 et 6 et 7)**	**Premium Economy Class** **(tous les tarifs, zones 3 à 5 et 7)**	**Business Class** **(tous les tarifs, toutes les zones)**
Petit sac (dimensions maximales 40 x 30 x 10 cm)	Inclus	Inclus	Inclus
Premier bagage à main (dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm)	Inclus	Inclus	Inclus
Deuxième bagage à main (dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm)	Non Inclus	Non Inclus	Inclus
Poids maximal admissible de tous les bagages à main pris ensemble	8 kg	10 kg	16 kg (chaque bagage à main ne doit pas peser plus de 10 kg)

15.1.2 Si le poids maximal autorisé et / ou les dimensions autorisées et / ou le nombre de bagages à main autorisé sont dépassés, les bagages concernés seront placés en soute et il faudra s'acquitter de frais supplémentaires. Pour connaître les tarifs actuellement applicables aux bagages supplémentaires, rendez-vous sur notre site Internet. Les enfants âgés de moins de 2 ans n'ont pas le droit d'emmener de bagages à main.

15.1.3 Les objets inappropriés au transport en soute (instruments de musique, par exemple) ne seront acceptés pour le transport en cabine que s'ils nous ont été signalés à l'avance et si nous acceptons leur transport. En pareil cas, le transport de ces bagages spéciaux est payant.

15.1.4 Conformément au règlement CE 1546/2006, vous pouvez emporter dans vos bagages à main sur tous les vols au départ de l'Europe (y compris sur les vols internationaux) des liquides, récipients sous pression (p. ex. sprays), pâtes, lotions et autres substances sous forme de gel dans la limite de 100 ml par unité d'emballage. La valeur prise en compte est la contenance imprimée et non le niveau réel de remplissage du produit. Les différents récipients doivent être de taille à pouvoir être emballés intégralement dans un sachet en plastique transparent, refermable, d'une capacité maximale de 1 l et seront examinés lors du contrôle de sécurité. Un seul sachet par passager est autorisé. Des dispositions spéciales s'appliquent aux médicaments et à l'alimentation pour bébés. Différents États hors UE ont édicté des règles équivalentes ou similaires. Pour plus d'informations, les passagers peuvent se renseigner auprès de nous ou de nos agents mandatés.

15.2 Excédent de bagages

15.2.1 Si vos bagages à main dépassent le poids total fixé pour les bagages à main ou si le poids total de vos bagages est dépassé, nous sommes en droit de réclamer des frais liés aux bagages en excédent.

15.2.2 Les taxes relatives aux réservations de places sont consultables sur le site Internet de Condor (www.condor.com).

15.2.3 Nous déclinons toute responsabilité à l'égard de bagages que vous laisseriez, le cas échéant, à l'enregistrement ou à la porte d'embarquement. Vous devrez supporter les coûts éventuellement engendrés par l'abandon de vos bagages, leur garde ou leur évacuation.

15.3 Sièges auto enfants à bord des vols Condor

15.3.1 Selon la législation européenne, les enfants en bas âge (moins de 2 ans) doivent être fixés par des ceintures à boucle ou par des sièges enfants. Condor recommande tout particulièrement l'utilisation d'un siège enfant homologué pour les enfants en bas âge

durant le vol. N'oubliez pas de réserver spécifiquement à cette fin une place assise au tarif plein pour l'enfant en bas âge. Certaines places à bord sont conçues pour l'utilisation de sièges enfants. Si vous souhaitez utiliser votre siège enfant à bord, veuillez-nous le signaler à temps (du lundi au vendredi au moins 48 h avant le départ). Sans pré-enregistrement, aucune place assise ne sera affectée aux sièges enfants non déclarés, et le transport en cabine pourra être refusé.

15.3.2 Procédure de qualification des systèmes de maintien d'enfants utilisables dans les avions suivant le document du TÜV : TÜV/958-01/2001

a) Sièges enfants homologués et dûment marqués par les autorités d'un État membre de l'UE, la FAA (autorité de l'aviation civile des États-Unis) ou Transport Canada (sur la base d'une norme technique nationale) pour l'usage exclusif dans les appareils aériens.

b) Sièges enfants homologués suivant la norme UN ECE R 44, -03 ou version plus récente pour l'usage dans les véhicules à moteur.

c) Sièges enfants homologués suivant la norme canadienne CMVSS 213/213.1 pour l'usage dans les véhicules à moteur et les appareils aériens.

15.3.3 Sièges enfants homologués suivant la norme américaine FMVSS n° 213 pour l'usage dans les véhicules à moteur et les appareils aériens et fabriqués à partir du 26 février 1985 inclus suivant cette norme. Les systèmes de maintien d'enfants homologués par les États-Unis fabriqués après cette date doivent être pourvus d'un autocollant portant l'inscription suivante en rouge :

1) « THIS CHILD RESTRAINT SYSTEM CONFORMS TO ALL APPLICABLE FEDERAL MOTOR VEHICLE SAFETY STANDARDS » and

2) « THIS RESTRAINT IS CERTIFIED FOR USE IN MOTOR VEHICLES AND AIRCRAFT ».

15.3.4 D'autre part, les sièges enfants doivent être homologués pour la fixation par des ceintures deux points (ceintures abdominales).

15.3.5 Veuillez faire preuve de compréhension à l'égard du fait que nous ne pouvons généralement accepter à bord que ces sièges enfants. Si un siège ne satisfait pas aux exigences, nos accompagnateurs de vol ont le droit de refuser son utilisation et d'isoler le siège en soute. Les enfants en bas âge (moins de 2 ans) seront dans ce cas attachés au moyen d'une ceinture à boucle, c'est-à-dire par « lap holding », sur les genoux de l'adulte. Un remboursement du billet d'avion pour la place assise propre à l'enfant en bas âge (moins de 2 ans) n'est pas possible dans ce cas.

15.4 Transport de bagages de sport et de bagages spéciaux

15.4.1 Le transport de bagages spéciaux et de tous bagages de sport est payant.

15.4.2 Pour nos clients en Condor Business Class, nous transportons un bagage de sport pesant jusqu'à 30 kg (longueur 200 cm x largeur 40 cm x hauteur 100 cm ou longueur 300 cm x largeur 40 cm x hauteur 60 cm) sans supplément. Il convient de procéder à une déclaration à temps au moins 8 heures avant le départ. Veuillez déclarer votre bagage de sport sans supplément auprès de notre service clients ou de l'agence de voyages de votre choix. Il n'existe aucune garantie de transport en l'absence de déclaration préalable.

15.4.3 Les taxes relatives au transport de bagages spéciaux ou excédent de bagages sont consultables sur le site Internet de Condor (www.condor.com).

15.5 Emballages pour bagages spéciaux et de sport

15.5.1 Le transport de bagages spéciaux et de bagages de sport n'est possible que dans des emballages ou conteneurs de transport prévus à cet effet. Tout équipement de sport doit être emballé et enregistré séparément, c'est-à-dire distinctement de vos bagages enregistrés. Dans le cas contraire, l'ensemble des bagages seront facturés aux frais pour excédent de bagages en vigueur qui peuvent éventuellement être supérieurs aux frais forfaitaires des bagages spéciaux et des bagages de sport. Les salariés chargés de l'enregistrement se réservent le droit de contrôler par échantillonnage les bagages spéciaux et les bagages de sport emballés, voire de refuser le transport en cas de non-respect des prescriptions. Nous insistons sur le fait que les bagages de sport ne doivent contenir aucun autre objet que ceux destinés directement à la pratique du sport, en particulier aucun vêtement. Veuillez noter que les bagages spéciaux et les bagages de sport sont soumis à déclaration obligatoire. Une déclaration n'est possible que jusqu'à 8 heures avant le départ.

15.5.2 Aucune déclaration de bagages spéciaux n'est nécessaire pour les voitures d'enfants, poussettes, lits de voyage pour enfants et sièges auto pour enfants si leur utilisation à bord n'est pas envisagée. De plus, les parasols et les excédents de bagages en valise jusqu'à 20 kg au-delà de la franchise bagages ne doivent pas être déclarés. En raison du surcroît de temps nécessaire à l'enregistrement de bagages spéciaux et de bagages de sport, nous vous prions de vous présenter au guichet d'enregistrement au moins 120 minutes (et 180 minutes pour les vols vers les États-Unis ou le Canada) avant l'heure de départ prévue. Les frais pour transport de bagages spéciaux et de bagages de sport ainsi que pour excédent de bagages sont payables lors de la déclaration par carte de crédit et au plus tard à l'enregistrement. Tout paiement postérieur est impossible.

15.5.3 En cas d'utilisation de vols en correspondance d'autres compagnies aériennes, ce sont les conditions de la première compagnie aérienne exécutante qui s'appliquent à l'ensemble du trajet. Le cas échéant, nous vous recommandons vivement de prendre des renseignements préalables auprès de la compagnie aérienne concernée.

15.6 Les bagages enregistrés ne doivent pas contenir :

15.6.1 argent en espèces, bijoux, métaux précieux, appareils photos, téléphones portables, appareils électroniques (p.ex., ordinateurs portables ou PC), appareils d'optique sensibles, papiers commerciaux, échantillons, objets d'art précieux d'une valeur marchande supérieure à 300 euros, objets périssables et fragiles, passeports et autres papiers d'identité, médicaments d'urgence et objets d'une valeur supérieure à 300 euros (prise en compte de la valeur à l'état neuf), s'ils ne servent pas à l'habillement.

15.6.2 Suivant les termes de l'article 20 de la Convention de Montréal, Condor décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de perte d'objets indûment contenus dans les bagages enregistrés au mépris des dispositions précitées. Il en va de même pour les dommages consécutifs et indirects qui pourraient résulter du transport de tels objets dans les bagages enregistrés.

§ 16 RESPONSABILITE ET DELAI DE RECOURS

La responsabilité de Condor est régie par les dispositions légales et les conditions des présentes CGVT.

16.1 Responsabilité selon la Convention de Montréal

16.1.1 Le transport est soumis à la Convention du 28/03/1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Convention de Montréal) ainsi qu'au règlement CE 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) n°889/02. La Convention de Montréal régit et limite la responsabilité de Condor en cas de décès ou de lésion corporelle, de perte ou de dégradation de bagages ou encore de retards.

16.1.2 **La Convention de Montréal limite la responsabilité comme suit :**

a) Il n'existe aucun montant maximal (plafond) de responsabilité en cas de décès ou de lésion corporelle de passagers. Pour les dommages corporels jusqu'à concurrence de 151 880 DTS (soit environ 180.000 euros), toute revendication fondée sur la faute ne saurait être opposée à la société Condor. Toutefois, en cas de faute partagée de la victime du préjudice, les normes du droit applicable s'appliquent en ce qui concerne l'exclusion ou l'atténuation de l'obligation à dommages-intérêts du fait de la participation à la faute de la victime. Condor ne peut être tenue responsable d'un dommage plus important si nous apportons la preuve

que le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou omission de notre part ou de nos mandataires ou qu'il résulte uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou omission d'un tiers (article 21 de la CM).

b) En cas de destruction, de perte, y compris partielle, d'avarie ou de retard des bagages enregistrés, celle-ci s'élève à 1 519 DTS (env. 1 800 euros). Si la valeur de vos bagages enregistrés dépasse ce montant, vous devez en informer le transporteur aérien lors des formalités d'enregistrement ou veiller avant le voyage à assurer intégralement les bagages. Aucune assurance n'est comprise dans le prix du transport. Nous vous recommandons vivement la souscription d'une assurance en cas de désistement et en cas de disparition ou de détérioration des bagages. Nous avons le plaisir de vous proposer par courtage une assurance de ce type de notre partenaire HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hambourg (Allemagne). Nous ne sommes pas chargés du règlement des sinistres garantis par l'assurance.

c) En cas de retard du transport aérien du voyageur, la somme se monte à 6 303 DTS (env. 7 450 euros).

16.2 Obligation de communication et de notification du passager en cas de dommage, perte (partielle) ou de destruction des bagages

16.2.1 Vous devez nous communiquer par écrit dans les plus brefs délais toute avarie, perte, y compris partielle, ou destruction de bagages. En cas de détérioration (avarie), perte, y compris partielle, une déclaration de sinistre doit être faite à l'aéroport ; un « PIR » (constat d'irrégularité bagages) vous sera remis. Si les bagages enregistrés sont acceptés sans PIR à la livraison, il est supposé jusqu'à preuve du contraire que nous vous avons livré les bagages enregistrés en parfait état et en intégralité. Les rayures, petites bosses et éraflures ne constituent pas un endommagement des bagages enregistrés, mais des signes d'usure conformes à un usage approprié. Veuillez-vous assurer que vos bagages satisfont aux sollicitations du transport dans le cadre du trafic aérien et sont en particulier suffisamment protégés contre les infiltrations d'humidité. Les limitations de responsabilité ne s'appliquent pas si Condor a causé le dommage intentionnellement ou par négligence.

16.2.2 En cas de détérioration ou de perte partielle de bagages enregistrés, la notification écrite doit nous parvenir sans délai et au plus tard dans les 7 jours, ou 21 jours en cas de bagages en retard, après la mise à votre disposition de ces derniers. La date prise en compte est la date d'envoi de la notification écrite. La délivrance d'un PIR n'observe pas les délais susmentionnés.

16.2.3 En cas de faute partagée de la victime du préjudice, les normes du droit applicable

s'appliquent en ce qui concerne l'exclusion ou l'atténuation de l'obligation à dommages-intérêts du fait de la participation à la faute de la victime. Il en va de même si la victime ne répond pas à son obligation d'atténuation et de minimisation du préjudice. Condor décline toute responsabilité en cas de dommages causés par l'accomplissement de prescriptions d'État ou résultant du fait que vous n'avez pas rempli les obligations découlant de ces prescriptions.

16.2.4 Les prescriptions de la Convention de Montréal ne sont pas affectées par les dispositions précitées.

16.3 Délai de recours

Un recours en dommages-intérêts ne peut être déposé que dans un délai de rigueur de 2 ans. Ce délai commence le jour où l'appareil aérien est arrivé ou aurait dû arriver à destination ou le jour où le transport a été annulé ou interrompu.

§ 17 PLANS DE VOLS, RETARDS ET ANNULATIONS DE VOLS OU MODIFICATIONS DES HORAIRES DE VOL, DROITS DES PASSAGERS

17.1 Modification de l'heure de vol prévue suite à des circonstances exceptionnelles, communication immédiate au passager

17.1.1 Condor est autorisé à modifier les heures de départ prévues, si et dans la mesure où la modification repose sur des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

17.1.2 De telles circonstances exceptionnelles peuvent survenir notamment en présence d'instabilité politique, de conditions météorologiques ne permettant pas l'exécution du vol concerné, de risques liés à la sécurité, de défaillances techniques inattendues compromettant la sécurité du vol et d'une grève entravant les activités d'une entreprise de transport aérien. Il incombe à Condor de prouver que la modification est due à des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

17.1.3 Condor informera tous les passagers sans délai de la modification des horaires de vol dès la prise de connaissance de la nécessité du changement d'horaire et la fixation de l'horaire modifié.

17.2 Modification de l'heure de vol prévue pour des raisons relatives à l'exploitation des avions, communication au passager 2 semaines avant la date et l'heure de vol prévues

17.2.1 Condor est par ailleurs autorisé à modifier les heures de départ prévues, si la modification est communiquée au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue et si

elle est due à des raisons d'exploitation du trafic aérien qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

17.2.2 De telles raisons d'exploitation peuvent survenir notamment lors de modifications nécessaires dans le cadre de l'attribution par les autorités publiques des créneaux de décollage et d'atterrissage (attribution de créneaux horaires) ainsi qu'en cas de restrictions de l'activité opérationnelle des aéroports et de restrictions décidées par les autorités nationales et internationales chargées de la sécurité aérienne et des licences d'exploitation. Il incombe à Condor de prouver que la modification est due à des raisons d'exploitation du trafic aérien qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

17.2.3 Condor informera tous les passagers sans délai de la modification des horaires de vol dès la prise de connaissance de la nécessité du changement d'horaire et la fixation de l'horaire modifié.

17.3 Modification de l'appareil, agents auxiliaires, communication au passager

17.3.1 Condor est – si nécessaire - s'autorise à modifier l'appareil et à transférer tout ou partie du transport à des tiers/un auxiliaire d'exécution, tout en demeurant responsable du transport réservé.

17.3.2 En cas de changement de compagnie aérienne, Condor effectuera immédiatement toutes les démarches, indépendamment de la raison du changement, pour s'assurer que le passager est informé du changement aussi rapidement que possible. Dans tous les cas le passager sera informé lors de l'enregistrement, au plus tard lors de sa montée dans l'avion (règlement CE 2111/05).

17.4 Modification suite à des circonstances exceptionnelles

17.4.1 A moins que cela ne soit clairement stipulé dans un autre paragraphe des présentes conditions générales de vente, Condor ne peut payer de compensation pour les dommages, dépenses, frais, pertes ou autre ni être tenu responsable en cas de modification ou d'annulation de votre vol ou si votre vol ne peut être arrangé comme convenu au moment où il a été convenu, si vos arrangements de vol s'avèrent inadéquats ou si vous subissez une perte ou un dommage de toute sorte suite à des circonstances ou à un événement qui n'est pas du ressort de Condor, que Condor ne pouvait pas prévoir ou éviter même après avoir pris toutes les précautions raisonnables.

17.4.2 Ces circonstances comprennent généralement, sans toutefois s'y limiter, la guerre, de graves problèmes de sécurité tels que des activités terroristes, des fermetures d'aéroports ou d'espaces aériens (ainsi que d'autres décisions relatives à la gestion du trafic aérien pouvant entraîner des retards jusqu'au jour suivant ou l'annulation d'un ou de

plusieurs vols), des émeutes ou des événements résultant d'instabilité politique, de conflits industriels ou de grèves, d'incendies, de catastrophes naturelles ou nucléaires, de mauvaises conditions météorologiques et dans toutes les circonstances similaires, qu'elles soient réelles ou potentielles. Ces circonstances sont décrites dans les présentes conditions générales comme des « circonstances exceptionnelles ».

17.5 Référence au règlement CE 261/2004 sur les droits des passagers

17.5.1 En cas de non-transport pour cause de surréservation, d'annulation d'un vol ou de retard d'au moins 2 heures, vous bénéficiez des droits énoncés ci-après conformément au règlement précité. Ces références sont obligatoires, mais ne constituent cependant aucun fondement de droit à des dommages-intérêts, ni ne sauraient être utilisées à des fins d'interprétation des clauses de responsabilité de la Convention de Montréal.

17.5.2 Les droits issus de ce règlement ne s'appliquent que si vous disposez d'une réservation confirmée pour le vol concerné, si vous vous êtes présenté(e) pour les formalités d'enregistrement à l'heure indiquée, ou à défaut d'indication, au moins 45 minutes avant l'heure de départ prévue, et si vous avez réservé le vol à un tarif disponible au public.

17.5.3 En cas de retard supérieur à 2 heures sur des vols d'une distance inférieure à 1 500 km, supérieur à 3 heures pour une distance comprise entre 1 500 et 3 500 km et supérieur à 4 heures pour une distance supérieure à 3 500 km, vous pouvez prétendre à des prestations d'assistance sous forme de boissons et de nourriture dans la classe de transport réservée et, selon le temps d'attente, à 2 communications par téléphone, par fax ou par courriel et à une chambre d'hôtel si le vol n'a lieu que le lendemain du transport prévu. Vous ne pouvez prétendre aux prestations d'assistance si l'octroi de celles-ci aggrave le retard du vol. Si le vol est retardé d'au moins 5 heures, vous avez le droit de vous désister du transport et d'obtenir le remboursement dans un délai de 7 jours du billet d'avion si ce vol, dû au retard, est devenu inutile par rapport au programme initialement fixé, ainsi que, le cas échéant, le vol retour dans les meilleurs délais vers le point d'origine.

17.5.4 En cas de surréservation, vous avez droit à des prestations d'assistance. Nous vous proposerons en outre un autre transport jusqu'à l'aéroport de destination à des conditions comparables. Si vous renoncez à un transport, vous pouvez prétendre au remboursement des coûts de billet d'avion. Dans tous les cas, vous pouvez prétendre à une prestation compensatrice liée à la distance du vol ainsi qu'à la destination. La prestation compensatrice est de 250,00 euros par passager pour les vols d'une distance inférieure à 1 500 km ; elle s'élève à 400,00 euros pour les vols d'une distance de plus de 1 500 km à l'intérieur de l'Union européenne ainsi que pour tous les autres vols d'une distance comprise entre 1 500 et 3 500 km. Enfin, la prestation compensatrice

est d'un montant de 600,00 euros pour tous les autres vols. Vous pouvez choisir entre un paiement comptant ou un avoir sur un prochain vol. Dans la mesure où nous vous proposons un vol de substitution jusqu'à l'aéroport de destination et dans la mesure où l'arrivée n'est pas supérieure à 2, 3 ou 4 heures, en fonction de la distance, la compensation financière est réduite de moitié (-50 %). Tout droit aux prestations évoquées ci-dessus est supprimé si le transport vous a été refusé pour un juste motif conformément aux dispositions existantes et suivantes.

17.5.5 En cas d'annulation d'un vol prévu, vous bénéficiez des mêmes droits aux prestations d'assistance et de compensation ainsi qu'au remboursement des coûts de billet d'avion que dans le cas d'un non-transport aux conditions spécifiées. Toute revendication des droits précités s'éteint si l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles inévitables malgré l'adoption de toutes les mesures possibles. Tout droit à prestation compensatrice est également supprimé si nous vous informons au moins 14 jours avant le départ prévu de l'annulation du vol ou entre 14 et 7 jours avant le départ prévu si le départ accuse un retard égal ou inférieur à 2 heures et l'arrivée un retard égal ou inférieur à 4 heures, ou encore moins de 7 jours avant le départ prévu si celui-ci accuse un retard égal ou inférieur à une heure et l'arrivée un retard égal ou inférieur à 2 heures.

17.5.6 Condor est en droit de déclarer que des compensations financières soient imputées à des droits à dommages-intérêts, quel que soit le motif juridique concerné.

§ 18 APPAREILS ELECTRONIQUES, PORT OBLIGATOIRE DE LA CEINTURE DE SECURITE, VOLS NON-FUMEURS, BOISSONS ALCOOLISEES, ALLERGIES, DOCUMENTS DE VOYAGE, VIOLATION DES DISPOSITIONS D'ENTREE DANS UN PAYS ET CONSEQUENCES JURIDIQUES

18.1 Appareils électroniques

Toute utilisation non autorisée d'appareils électroniques à bord, tels que téléphones mobiles, ordinateurs portables, lecteurs de CD, jeux électroniques, émetteurs radio et talkies-walkies, est interdite et passible de sanctions. Les appareils auditifs et les stimulateurs cardiaques sont exclus de cette disposition. Veuillez observer les instructions du personnel de bord. Si vous n'êtes pas certain(e) que l'utilisation de l'un des appareils que vous avez emportés soit autorisée, veuillez également vous adresser au personnel de bord.

18.2 Obligation de rester à la place attribuée et de porter la ceinture de sécurité

Pour votre propre sécurité, veuillez noter que le port de la ceinture de sécurité est obligatoire sur les sièges pendant toute la durée du vol. Vous devez impérativement rester assis(e) sur votre siège pendant le vol. Les instructions du personnel de bord doivent être strictement respectées.

18.3 Vols non-fumeurs

Il est strictement interdit de fumer dans toutes les zones de l'avion et pendant toute la durée du séjour à bord. Cette interdiction s'applique également à l'utilisation de cigarettes électroniques, de chauffe-tabac, de vaporisateurs et d'appareils similaires, ainsi qu'à leur utilisation pour consommer des substances autres que la nicotine. Toute infraction à l'interdiction de fumer fera l'objet de poursuites et pourra entraîner l'interruption du vol. Les coûts causés par cette situation seront systématiquement à votre charge.

18.4 Boissons alcoolisées

La consommation de boissons alcoolisées que vous avez vous-mêmes emportées à bord est interdite pendant toute la durée du séjour à bord. Si vous ne deviez pas respecter ce règlement, vous risquez d'être exclus du prochain transport.

18.5 Allergies

Dans votre propre intérêt et celui des autres passagers, ainsi que de la sécurité du vol, vous êtes prié de nous informer, jusqu'à 24 heures au plus tard avant le départ, d'allergies éventuelles à certains aliments ou ingrédients. Condor ne peut pas garantir que le passager ne sera exposé à aucun allergène à bord. Il n'y a aucune obligation de transport dans la mesure où le passager souffre d'une allergie, susceptible d'entraîner un grand risque pour sa santé propre, contre certains aliments ou ingrédients dont l'absence à bord, dans la nourriture ou l'air ambiant, ne peut être garantie.

18.6 Documents de voyage

18.6.1 Il est de votre devoir et de votre responsabilité de vous munir des documents et visas nécessaires à votre voyage et d'observer toutes les prescriptions des États survolés, de départ et de destination; il en est de même pour nos règles et instructions en la matière. Nous ne sommes pas responsables des conséquences issues de votre omission à vous munir des papiers nécessaires ou de l'inobservation des prescriptions et instructions considérées. Avant d'embarquer, vous êtes tenu(e), de présenter les papiers d'entrée et de sortie d'un pays, les certificats médicaux et autres documents prescrits par les États concernés et de nous autoriser à réaliser des copies de ces documents. En cas de saisie à court terme de données nécessaires à l'entrée dans le pays à l'aéroport, nous sommes en droit d'exiger des frais de gestion. Les frais de gestion peuvent être consultés sur le site internet (www.condor.com).

18.6.2 Nous nous réservons le droit de vous exclure du transport si vous n'observez pas les prescriptions requises ou si vos documents sont incomplets. Nous ne sommes pas responsables des pertes et coûts que vous subissez du fait de votre inobservation de ces dispositions.

18.7 Violation des dispositions d'entrée dans un pays et conséquences juridiques

18.7.1 Si l'entrée dans un pays vous est refusée, vous êtes tenu(e) de régler l'amende qui nous est infligée par le pays en question. Vous avez en outre l'obligation de payer le tarif aérien total applicable dans le cas où nous devrions vous rapatrier vers votre lieu de départ ou vers tout autre lieu sur injonction d'une autorité compétente parce que vous ne deviez pas entrer dans un pays (pays de transit ou de destination). Pour payer ce tarif aérien total, nous pouvons utiliser l'argent que vous avez versé pour le transport non réalisé ou vos moyens financiers se trouvant en notre possession. Le tarif aérien total payé pour le transport jusqu'au lieu de reconduite ou d'expulsion ne sera pas remboursé.

18.7.2 Au cas où nous serions tenus de payer ou de consigner des amendes ou bien de débourser des sommes parce que vous n'avez pas respecté les règlements en vigueur d'un État concernant les conditions d'entrée ou de transit dans celui-ci ou parce que les documents requis n'étaient pas conformes aux dispositions en vigueur, vous auriez alors l'obligation de nous rembourser les montants payés ou consignés et les frais engagés, à notre demande. Condor ou les salariés du transporteur aérien de fait sont en droit d'utiliser les moyens financiers en votre possession pour couvrir de telles dépenses. Le montant des amendes varie selon les pays et peut être bien supérieur au tarif aérien total. Dans votre propre intérêt, veillez par conséquent au strict respect des dispositions d'entrée dans un pays en vigueur.

§ 19 PROTECTION DES DONNEES

Vous reconnaissez avoir mis à la disposition de Condor vos données personnelles aux fins suivantes : l'exécution de réservations de vols, voire l'achat de services additionnels, l'accomplissement de formalités d'entrée dans un pays ainsi que la transmission de ces données aux autorités compétentes en relation avec l'exécution de votre vol. En vue de la réalisation des fins précitées, vous autorisez Condor à transmettre ces données à nos propres bureaux, à nos agents mandatés, aux autorités nationales et étrangères, à d'autres compagnies aériennes ainsi qu'à d'autres prestataires de services. Dans le cadre de la prise en charge de notre clientèle, nous faisons également appel à des sociétés de services externes. Leurs salariés sont évidemment soumis aux mêmes dispositions strictes de protection des données personnelles que les nôtres.

§ 20 ASSURANCES

Condor vous recommande de souscrire un package d'assurance voyage, en particulier une assurance couvrant les frais de désistement pour votre vol (à souscrire séparément), ainsi qu'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas de maladie, d'accident ou de

décès. Ces assurances ne sont pas comprises dans votre tarif aérien total. Si vous réservez une assurance avec la réservation de votre vol, Condor n'est qu'un intermédiaire chargé d'encaisser la prime d'assurance. L'assureur est HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hambourg, Allemagne. Veuillez noter qu'une déclaration de sinistre doit être adressée directement à l'assureur et que Condor n'est pas chargé de la gestion et/ou du règlement des sinistres.

§ 21 REFERENCE A L'ANNEXE AU REGLEMENT (CE) 2027/97 TEL QUE MODIFIE PAR LE REGLEMENT (CE) 889/02

Cette référence est obligatoire suivant le règlement (CE) 889/02, mais ne constitue cependant nullement un fondement de droit à d'éventuels dommages-intérêts et ne saurait permettre l'interprétation des clauses de la Convention de Montréal. Comme nous sommes tenus par la loi de vous communiquer cette référence, celle-ci ne fait pas partie du contrat de transport entre vous et Condor.

Responsabilité des compagnies aériennes à l'égard des passagers et de leurs bagages

Ces informations résument les règles de responsabilité applicables par les compagnies aériennes de la Communauté européenne suivant les prescriptions légales de la Communauté européenne et la Convention de Montréal.

21.1 Dommages-intérêts en cas de décès ou de lésion corporelle

Il n'existe aucun montant maximal (plafond) de responsabilité en cas de décès ou de lésion corporelle de passagers. Pour les dommages corporels à concurrence de 151 880 DTS (soit environ 180.000 euros), la compagnie aérienne ne peut faire objection à des revendications de dommages-intérêts. La compagnie aérienne peut contrer les revendications supérieures à ce montant en apportant la preuve qu'elle n'a agi ni par négligence, ni par faute.

21.2 Versements d'avances

Si un passager est tué ou blessé, la compagnie aérienne doit verser une avance dans un délai de 15 jours après l'identification de la personne ayant droit à des dommages-intérêts afin de couvrir les besoins économiques immédiats. En cas de décès, l'avance versée ne peut être inférieure à 16 000 DTS (env. 18 900 euros).

21.3 Retards dans le transport de passagers

La compagnie aérienne est responsable des préjudices subis à cause d'un retard dans le transport de passagers, à moins d'avoir pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le(s) préjudice(s) ou d'avoir été dans l'impossibilité de prendre ces mesures. La responsabilité au titre des préjudices subis pour retard dans le transport de passagers est limitée à 6 303 DTS (env. 7 450 euros). Cette disposition n'affecte pas une éventuelle responsabilité en vertu du

règlement (CE) 261/04.

21.4 Retards dans le transport de bagages

La compagnie aérienne est responsable des préjudices subis à cause d'un retard dans le transport de bagages, à moins d'avoir pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le(s) préjudice(s) ou d'avoir été dans l'impossibilité de prendre ces mesures. La responsabilité au titre des préjudices subis pour retard dans le transport de bagages est limitée à 1 519 DTS (env. 1 800 euros).

21.5 Destruction, perte ou détérioration de bagages

La compagnie aérienne est responsable de la destruction, perte ou détérioration de bagages dans la limite de 1 519 DTS (env. 1 800 euros). Pour les bagages enregistrés, il existe une responsabilité indépendante de la faute, dans la mesure où les bagages ne présentaient déjà pas de dommages auparavant. Pour les bagages non enregistrés, la responsabilité de la compagnie aérienne se limite à un comportement fautif.

21.6 Limite maximale de responsabilité en matière de bagages

Une limite maximale de responsabilité s'applique si le passager remet une déclaration spéciale au plus tard lors des formalités d'enregistrement et acquitte un supplément.

21.7 Réclamations relatives aux bagages

En cas de détérioration, retard, perte ou destruction de bagages, le passager doit porter réclamation par écrit auprès de la compagnie aérienne dans les plus brefs délais. En cas de détérioration de bagages enregistrés, le passager doit porter réclamation par écrit dans un délai de 7 jours, en cas de bagages livrés en retard, dans un délai de 21 jours après leur mise à disposition.

21.8 Responsabilité de la compagnie aérienne contractuelle et de la compagnie aérienne exécutante

Si la compagnie aérienne exécutante est différente de la compagnie aérienne contractuelle, le passager peut adresser sa plainte ou ses demandes de dommages-intérêts à chacune des deux compagnies.

21.9 Délais de recours

Les recours juridiques en dommages-intérêts doivent être déposés dans un délai de 2 ans à partir de la date d'arrivée de l'avion ou de la date à laquelle l'avion aurait dû arriver. Ces dispositions s'appuient sur la Convention de Montréal du 28.05.1999 transposée dans la Communauté européenne par le règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) 889/02 et par la législation nationale des États membres.

§ 22 DROIT APPLICABLE, JURIDICTION COMPETENTE ET PROCEDURE DE REGLEMENT DES LITIGES PAR VOIE DE NEGOCIATION, PRIMAUTE DE LA VERSION ALLEMANDE DES CGVT DE CONDOR

22.1 Droit applicable

Les contrats (de transport) conclus avec Condor ainsi que les présentes CGVT sont régis par le droit allemand.

22.2 Juridiction compétente

La juridiction compétente est Kelsterbach pour les recours des passagers qualifiés comme marchand ou commerçant au sens du Code de commerce (HGB) et pour les personnes n'ayant pas de juridiction compétente générale en Allemagne, ainsi que pour les personnes ayant transféré à l'étranger leur domicile ou leur lieu de résidence habituel après la conclusion du contrat, ou dont le domicile ou le lieu de résidence habituel n'est pas connu au moment de l'action en justice. Cet accord sur la juridiction compétente ne s'applique pas aux droits de recours suivant la Convention de Montréal ou le Règlement (CE) 261/04.

22.3 Procédure de règlement des litiges par voie de négociation

Les services aériens Condor participent à une procédure de règlement des litiges par voie de négociation « Streitbeilegungsverfahren » [*procédure de règlement des litiges par voie de négociation*] auprès d'une « Verbraucherschlichtungsstelle » [*organisme de conciliation pour les litiges avec les consommateurs*]. Si vous faites l'objet d'un litige en lien avec un vol, vous êtes en droit de vous adresser à la « Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. ». Vous pouvez contacter l'organisme de conciliation à l'adresse suivante :

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Fasanenstraße 81

10623 Berlin

Allemagne

http://schlichtung-reise-und-verkehr.de

22.4 Primauté de la version allemande des CGVT de Condor

Les CGVT de Condor sont publiées en plusieurs langues. En cas de doute, la version allemande fait foi.

§ 23 RAIL & FLY

23.1 Les billets de train « Rail & Fly » ne peuvent être réservés qu'en association avec un vol Condor (code de compagnie aérienne DE sur appareil de Condor Flugdienst

GmbH), réservé via la vente de places individuelles, soit en agence de voyages, soit sur www.condor.com soit encore via le service clients de Condor. Condor agit uniquement comme courtier de services de transport pour le compte de la Deutsche Bahn AG et décline toute responsabilité à cet égard.

23.2 Les billets de train « Rail & Fly » sont disponibles pour la 1ère et 2e classe. Le billet de train autorise à voyager sur l'ensemble des trains et sur l'ensemble des lignes du réseau ferroviaire allemand de la Deutsche Bahn AG, y compris les liaisons ICE. Les billets de train peuvent être utilisés la veille du départ, le jour du départ, le jour du retour ainsi que le lendemain de celui-ci. Lors du choix de la ligne ferroviaire, il convient de veiller à ce que celle-ci relie directement la gare de votre domicile et l'aéroport de départ.

23.3 Nous attirons votre attention sur le fait que des retards sur le trafic de la Deutsche Bahn AG ne sont jamais totalement à exclure en raison de circonstances extérieures. Il est par conséquent dans votre intérêt de choisir des liaisons ferroviaires qui vous permettent de vous présenter à l'enregistrement au plus tard 180 minutes (240 minutes pour les vols vers les États-Unis ou le Canada) avant l'heure de départ prévue. Vous êtes vous-même responsable de votre arrivée à temps à l'aéroport de départ.

23.4 L'annulation de billets de train (Rail & Fly) est possible gratuitement jusqu'à 24 h avant la date de départ prévue. Une annulation n'est ensuite plus possible, y compris pour le billet de train retour. Pour l'annulation et la ponctualité des démarches, il est indispensable que vous nous envoyiez par écrit les billets de train originaux remis ; la date d'annulation prise en compte est la date de réception chez nous. Les recettes de transport de la Deutsche Bahn AG sont encaissées par nos soins pour le compte de la Deutsche Bahn AG.

23.5 En ligne, le produit « Rail & Fly » est vendu exclusivement sur la version allemande du site Internet.

23.6 Les taxes relatives aux billets de train « Rail & Fly » peuvent être consultées sur le site Internet de Condor (www.condor.com).

Dernière mise à jour : 27 juin 2025, sous réserve de modifications

Condor Flugdienst GmbH
An der Gehespitz 50
63263 Neu-Isenburg
Allemagne