

Conditions générales de vente et de transport (CGVT de Thomas Cook Airlines Belgium)

Version du 08 mai 2017

Conditions générales de vente et de transport (CGVT de Thomas Cook Airlines Belgium)

Sommaire

1. Champ d'application.....	3
4. Billet d'avion.....	7
5. Non-présentation, annulation	7
6. Annulation de surclassements, annulation de services particuliers	10
7. Ponctualité à l'aéroport	11
8. Comportement du passager.....	12
9. Transport de passagers ou de bagages limité ou refusé (droit de refus de transport).....	12
10. Transport d'animaux.....	14
11. Mineurs non accompagnés, transport d'enfants en bas âge (moins de 2 ans), femmes enceintes et assistance particulière	16
12. Réglementations relatives aux bagages	18
13. Responsabilité et délai de recours	20
14. Horaires de vol, retards et annulations de vols / modifications des horaires de vol, droits des passagers	22
15. Appareils électroniques, port obligatoire de la ceinture de sécurité, vols non-fumeurs, boissons alcoolisées, allergies, documents de voyage, violation des règles d'entrée et conséquences juridiques	24
16. Protection des données	26
17. Assurance.....	26
18. Notification faite conformément à l'annexe au règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) 889/02	26
19. Droit applicable et juridiction compétente.....	28

1. Champ d'application

1.1 Généralités

Les présentes conditions générales de vente et de transport (CGVT) s'appliquent aux contrats de transport aérien, y compris tous les services liés à ces derniers, conclus entre vous et Thomas Cook Airlines Belgium (HQ). Thomas Cook Airlines Belgium (HQ) a passé des accords avec d'autres compagnies aériennes sur la base desquels Thomas Cook Airlines Belgium (HQ) est enregistré comme transporteur aérien dans la colonne Transporteur (Carrier) de votre billet d'avion malgré le fait que le transport puisse être effectué par une autre compagnie aérienne. Dès lors que Thomas Cook Airlines Belgium ou son code de compagnie aérienne (HQ) est enregistré en tant que transporteur aérien, le transport est soumis aux présentes CGVT. Si votre transport doit être effectué par une autre compagnie aérienne, nous vous en informerons dès que possible. En cas d'utilisation d'un appareil d'une autre compagnie aérienne, nous nous engageons à ne faire appel qu'à des compagnies aériennes répondant à nos normes de sécurité et agréées par la Direction Générale du Transport Aérien (DGTA) ou par l'autorité de l'aviation européenne compétente.

1.2. Partage de code

Si le vol est opéré par une autre compagnie que celle mentionnée sur votre billet (partage de code), veuillez noter que les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne (partenaire en partage de code) s'appliquent également en plus des présentes CGVT. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne seront incluses dans les CGVT de HQ et feront dès lors partie intégrante de nos conditions de transport. Les conditions générales de transport du partenaire en partage de code peuvent toutefois différer des CGVT de HQ. Dans ce cas, les conditions générales de transport de l'autre compagnie aérienne opérant le vol prévaudront sur les CGVT de HQ. Veuillez lire attentivement les conditions de transport de notre partenaire en partage de code que vous trouverez sur ce site Internet. Par exemple et en particulier, des écarts et/ou restrictions peuvent exister dans les règles relatives aux bagages et au transport, les règles de transport des animaux, le transport de mineurs non accompagnés, les droits des passagers, les règles d'enregistrement et les règles de retards opérationnels et de responsabilité. HQ est tenu de révéler l'identité de son partenaire en partage de code.

1.3. Vols opérés par un autre transporteur aérien

Dans la mesure où le transport est effectué par une compagnie aérienne autre que Thomas Cook Airlines Belgium avec un code de compagnie aérienne différent du code de Thomas Cook Airlines Belgium (HQ), les présentes CGVT s'appliquent à l'exclusion des clauses suivantes : n° 3 (Réservation de sièges et réservation de services spéciaux), n°10 (Transport d'animaux sur les vols de Thomas Cook Airlines Belgium), n° 11 (Mineurs non accompagnés), n° 12.1 (Bagages à main), n° 12.3 (Transport d'armes de sport et de bagages spéciaux), n° 12.4 (Emballages pour bagages spéciaux et équipements de sport). Pour les clauses exclues en vertu du point 1.3, les conditions générales de vente et de transport du transporteur aérien assurant le transport, telles qu'elles figurent sur son site Internet, sont d'application.

2. Paiement et tarif aérien

2.1. Paiement

Les prix confirmés lors de la réservation ne s'appliquent qu'au transport depuis le lieu de départ effectif jusqu'au lieu de destination de la (des) personne(s) désignée(s) dans la confirmation de réservation et aux horaires de vol indiqués. Le paiement est exigible dans son intégralité à la réservation. Le paiement du tarif aérien total peut être effectué lors de réservations en agence de voyages, par téléphone ou via notre site Internet par carte de crédit (MasterCard, VISA, American Express), par virement bancaire ou par prélèvement SEPA. Selon le type de paiement, HQ comptera des frais de transaction pour chaque réservation. HQ se réserve le droit d'exclure certaines possibilités de paiement sur certains trajets aériens pour des raisons techniques.

Le paiement étant exigible dans son intégralité à la réservation, le débit de votre carte de crédit ou le prélèvement sur votre compte du tarif aérien est immédiat et déclenche simultanément l'envoi des documents de transport. Les virements bancaires depuis l'étranger (le compte donneur d'ordre se trouve en dehors de la Belgique) ne sont possibles que si tous les frais y afférents sont pris en charge par le client (l'émetteur) et si le virement est libellé en EUR ; à défaut, c'est-à-dire en cas de non-respect, HQ est autorisé à facturer au client les frais qui en résultent et/ou les différences de change.

Le paiement par virement bancaire est possible pour des vols réservés au moins 20 jours avant la date de départ. Pour les virements bancaires, HQ donne à ses clients un délai de cinq jours à compter de la date de réservation pour effectuer le paiement dans son intégralité. Si le paiement n'est pas effectué dans son intégralité, après un rappel et un délai de grâce précédant le refus de prester le service, HQ est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat et d'annuler automatiquement la réservation, le paiement restant dû, selon les conditions d'annulation habituelles du tarif choisi. Il n'y a plus aucune obligation de transport du passager après l'annulation et le montant total du billet d'avion doit être acquitté conformément à nos conditions tarifaires et à nos conditions d'annulation.

En cas de non-paiement ou de retard de paiement (défaut de paiement), nous sommes en droit d'appliquer des intérêts moratoires. En cas de débit retourné en raison d'une mauvaise information communiquée de votre part ou d'une couverture insuffisante de votre compte bancaire, HQ est autorisé à exiger une pénalité forfaitaire pour le rejet de débit. En pareil cas, la pénalité forfaitaire sera de 10,00 € par réservation ; en cas de débit retourné au comptoir de vente de billets, la pénalité forfaitaire s'élèvera à 25,00 € par réservation à moins que vous n'apportiez la preuve que la perte subie suite à ce rejet de débit est inexistante (ou moindre). Si un débit est rejeté à la suite d'un paiement effectué à bord de notre avion (vente à bord), nous sommes en droit d'exiger une pénalité forfaitaire de 10,00 € pour le débit retourné à moins que vous n'apportiez la preuve que la perte subie par nous est inexistante (ou moindre).

En cas de prélèvement SEPA rejeté en raison d'une couverture insuffisante de votre compte bancaire, HQ est autorisé à débiter à nouveau les créances impayées de votre compte bancaire via une autorisation de prélèvement SEPA, en ce compris la pénalité forfaitaire mentionnée ci-dessus. L'autorisation de prélèvement s'applique en même temps également à l'encaissement unique d'indemnités pour toute perte résultant du débit retourné en raison d'une couverture insuffisante et de l'annulation du contrat de transport. Par conséquent, l'autorisation de prélèvement SEPA accordée par vous s'applique également aux créances pour rejets de débit dus à une couverture insuffisante et aux éventuelles créances en réparation du dommage. HQ est en droit de mandater un tiers pour procéder à l'encaissement des prélèvements.

Si malgré la mise en demeure, le paiement du tarif aérien n'est pas effectué, HQ est en droit d'annuler le contrat de transport et d'exiger des dommages et intérêts conformément aux règles d'annulation applicables à la réservation concernée. Il n'est pas nécessaire de fixer un

délai de paiement si le départ est imminent et s'il n'est dès lors plus possible de fixer un délai de paiement avant le départ. En pareil cas, HQ peut annuler le contrat avec effet immédiat et refuser le transport.

Les paiements partiels que vous effectuez pour une créance existante seront d'abord imputés à la créance la plus ancienne. Un paiement insuffisant pour régler totalement une créance couvrira d'abord les intérêts et ensuite le tarif aérien.

2.2. Tarif aérien

Sont applicables les prestations et les tarifs confirmés lors de la réservation. Des modifications du tarif aérien sont permises après conclusion du contrat en cas de modification ou d'introduction de contributions spécifiques à la navigation aérienne (taxes, redevances, contributions, contributions spéciales ou autres contributions spécifiques à la navigation aérienne pour certaines prestations), ainsi qu'en cas de taxes ou de frais de certificats d'émission spécifiques à la navigation aérienne, jusqu'à 21 jours avant la date prévue du vol, à condition que plus de quatre mois se soient écoulés entre la conclusion du contrat et la date prévue du voyage, que Thomas Cook Airlines Belgium vous en ait tenu informé sans délais après en avoir pris connaissance et que la modification n'ait pas été maîtrisable par Thomas Cook Airlines Belgium au moment de la conclusion du contrat.

Si l'augmentation des coûts, des contributions et des taxes mentionnés ci-dessus se réfère à la place assise, l'augmentation ou la réduction des charges est alors appliquée en la répercutant sur le passager. Dans les autres cas, les coûts additionnels ou déduits sont divisés par le nombre de places assises de l'avion. Thomas Cook Airlines Belgium vous débitera ou vous créditera ultérieurement le montant en résultant pour chaque place. En cas d'augmentation de plus de 5 % du prix total du vol après la conclusion du contrat, vous êtes en droit de vous retirer du contrat sans frais.

3. Réservation de siège(s) et réservations de services spéciaux

3.1. Réservation de siège(s)

Les sièges peuvent être réservés jusqu'à 48 heures avant le départ. Des frais de dossier seront comptés pour les réservations de siège. Ce service n'est disponible que sur des vols HQ utilisant notre code de compagnie aérienne (HQ) et sur des appareils de Thomas Cook Airlines Belgium. Il est également possible de réserver les sièges juste à côté des issues de secours sur les vols court et moyen-courriers.

Nous devons attirer votre attention sur le fait que les règles de sécurité imposées par les autorités stipulent que les groupes de personnes suivants ne sont pas autorisés à prendre place dans les rangées/sièges proches des issues de secours (sièges XL) :

- Bébé et enfants de moins de 12 ans,
- Femmes enceintes,
- Personnes voyageant avec des animaux en cabine,
- Personnes souffrant d'un handicap physique et/ou mental,
- Personnes à mobilité réduite en raison de leur taille, santé ou âge.

En réservant un siège près d'une des issues de secours, vous garantissez que les critères susmentionnés ne s'appliquent ni à vous ni aux personnes pour lesquelles vous faites une réservation. De plus, vous devez être prêt(e) à aider le personnel de bord en cas d'urgence. Cela implique que vous soyez capable de suivre les instructions de l'équipage en néerlandais/français ou anglais. Si tel n'est pas le cas, HQ s'autorise à attribuer un autre siège à la personne concernée sans que celle-ci ait droit au remboursement des frais de réservation qu'elle a payés. S'il s'avère impossible d'attribuer un autre siège à la personne concernée, après avoir épuisé toutes les possibilités, HQ est en droit de refuser son transport.

La réservation de siège(s) et les coûts y afférents sont applicables du dernier aéroport belge au premier aéroport étranger et vice-versa.

Les enfants âgés de 2 à 11 ans paient le tarif adulte pour la réservation d'un siège.

Les frais de réservation de siège(s) sont indiqués sur le site Internet de Thomas Cook Airlines (www.thomascookairlines.be).

Si le transport est effectué par un partenaire de vol en partage de code, les dispositions spécifiques stipulées à l'article 1.2 des CGVT, selon lequel les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent présenter des divergences par rapport aux présentes CGVT, s'appliqueront.

3.2. Réserve de services spéciaux

Vous pouvez réserver de nombreux autres services spéciaux auprès de HQ comme le transport d'équipements de sport et de bagages spéciaux, des menus prestige et des repas spéciaux. En cas de modification d'une réservation ou d'annulation d'un service spécial, HQ a le droit de compter des frais de gestion de 10,00 € par service spécial réservé ou réservation effectuée.

Les services spéciaux doivent être réservés via le centre de contact ou en ligne sur www.thomascookairlines.be et payés directement au moment de la réservation par carte de crédit ou par la méthode de prélèvement électronique.

Si le vol est opéré par un partenaire en partage de code, les conditions spéciales de l'article 1.2. des présentes CGVT seront d'application. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent différer des présentes CGVT.

3.2.1. Menus prestige et repas spéciaux

Au lieu du service à bord standard, nous offrons également un choix de repas spéciaux (menus prestige). Il est en outre possible de commander les repas spéciaux suivants par personne et par trajet : repas végétariens, pour diabétiques, sans gluten, musulmans et casher. Les commandes peuvent être passées en temps utile (au plus tard 24 heures avant le départ) via votre agence de voyages ou notre centre de services.

Les frais comptés pour ces services sont indiqués sur le site Internet de Thomas Cook Airlines (www.thomascookairlines.be).

4. Billet d'avion

HQ assure le service de transport convenu uniquement au nom du passager désigné sur le billet d'avion ou autre titre de transport.

Le passager doit prouver son identité par le biais d'une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité / passeport). Le prénom et le nom du passager doivent correspondre. Il n'est pas possible de cumuler différentes dates de départ/retour des passagers dans une seule réservation. Les documents de transport ne sont pas cessibles.

Si vous ne voyagez pas avec un billet d'avion électronique, vous n'avez droit au transport que sur présentation d'un document de transport valable émis au nom du passager et accompagné d'une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité / passeport). Lorsque vous réservez, veuillez vous assurer que votre nom et celui des personnes voyageant éventuellement avec vous correspondent parfaitement à ceux qui figurent sur les pièces d'identité (carte d'identité / passeport) en votre possession.

5. Non-présentation, annulation

5.1. Non-présentation

En vertu des règles stipulées ci-dessous, vous avez à tout moment le droit d'annuler le contrat de transport avant le départ du vol. Dans votre propre intérêt et pour éviter tout malentendu, nous vous recommandons vivement de le faire par écrit et d'indiquer votre numéro de réservation ou de dossier. Toute non-présentation pour un vol sera également considérée comme une annulation de contrat. La date de réception de votre annulation par nous ou par nos partenaires contractuels pendant les heures ouvrables habituelles sera considérée comme la date à laquelle vous annulez le contrat de transport.

En cas d'annulation, nous sommes en droit de réclamer le paiement de l'indemnité convenue. Nous en déduisons toutefois les montants habituellement épargnés du fait de l'annulation du contrat ou perçus grâce à une réaffectation de celui-ci.

L'indemnité qui nous est due est basée sur le prix du transport à l'exclusion des taxes et frais. Des règles d'indemnisation différentes s'appliquent aux réservations spéciales et aux réservations de siège(s).

Les montants forfaitaires sont arrondis à l'euro entier supérieur. Vous avez le droit de nous apporter la preuve que la perte subie est inexistante ou nettement moindre. Les frais de dossier que nous prélevons à la réservation ne sont pas remboursables.

Répartition des zones :

Les vols sont répartis en différentes zones, en fonction du trajet aérien ou de la dernière destination desservie par un avion portant le code HQ.

Zone 1 : France, îles Baléares, Espagne et Portugal continental, Bulgarie, Croatie, Balkans, Italie

Zone 2 : Iles Canaries, Cap Vert, Madère, Chypre, Grèce, Turquie, Egypte, Maroc, Tunisie

5.2. Frais d'annulation

En cas de désistement, nous sommes en droit de réclamer l'indemnité convenue. Nous autorisons toutefois la déduction des dépenses habituellement évitées à la suite de l'annulation du contrat ou des recettes perçues grâce à toute réaffectation.

L'indemnité qui nous revient est indexée sur le prix du transport sans taxes ni frais. Des règles d'indemnisation différentes s'appliquent aux réservations de places assises et de services particuliers.

Les forfaits sont arrondis à l'euro entier. Vous avez le droit de nous apporter la preuve qu'une perte nulle ou véritablement inférieure a été occasionnée. Les frais de service que nous prélevons à la réservation ne sont pas remboursables.

Les dispositions qui précèdent valent par analogie dans le cas d'une annulation du contrat de transport par Thomas Cook Airlines Belgium, si les conditions prévues à l'article 2.1 (retard de paiement du client) sont réunies.

5.2.1. Economy Flex Option (code de tarification « N »)

- Jusqu'à 29 jours avant le départ du premier vol réservé :
Zone 1-2 50 € par personne et par trajet
- Du 28^e jour jusqu'à 24 heures avant le départ du premier vol réservé et, en cas d'annulation après un changement de réservation préalable, à partir de 28 jours avant le départ du premier vol réservé
Zone 1-2 50 € par personne et par trajet plus 25% du tarif aérien
- Aucun remboursement n'est possible dans les 24 heures avant le départ du premier vol réservé. Au cas où des passagers se présentent pour le vol aller mais pas pour le vol retour, aucun remboursement de ce dernier n'est possible. Cette disposition ne s'applique pas aux taxes et frais.

5.2.2. Economy Classic (code de tarification « SPO »)

Aucun remboursement du tarif aérien n'est possible en cas d'annulation ou de non-présentation pour un vol réservé au tarif de Economy Classic. Cette disposition ne s'applique pas aux taxes et frais.

En cas d'annulation du contrat de transport, les billets d'avion éventuellement déjà remis aux clients doivent être restitués, faute de quoi nous nous verrons obligés de facturer le prix total du transport.

5.2.3. Economy Light (code de tarification « LM »)

Aucun remboursement du tarif aérien n'est possible en cas d'annulation ou de non-présentation pour un vol réservé au tarif de Economy Light. Cette disposition ne s'applique pas aux taxes et frais.

En cas d'annulation du contrat de transport, les billets d'avion éventuellement déjà remis aux clients doivent être restitués, faute de quoi nous nous verrons obligés de facturer le prix total du transport.

5.3. Changement de réservation avant le départ du premier vol réservé

Les changements de réservation ne sont possibles que pendant la même saison (saison estivale du 1^{er} mai au 31 octobre / saison hivernale du 1^{er} novembre au 30 avril) et moyennant le maintien des zones initiales (zone 1, zone 2). Il est impossible de procéder à un changement de réservation pour une saison suivante. Les changements de réservation où des vols d'un tarif initialement plus élevé sont remplacés par des vols d'un tarif inférieur ne sont possibles que moyennant le maintien du tarif aérien initial. En cas de changement de réservation où le vol réservé est remplacé par un vol d'un tarif supérieur, la différence de prix liée au passage à un tarif aérien supérieur au moment du changement de la réservation (tarif en vigueur le jour concerné) est exigible immédiatement.

Si vous procédez à des modifications en termes de date, destination, passager ou aéroport de départ après la réservation du vol mais avant le départ du premier vol, nous compterons des frais forfaitaires de changement de réservation par passager concerné.

5.3.1. Economy Flex Option (code de tarification « N »)

- Les trois premiers changements de réservation sont possibles sans frais. Les suivants seront payants, conformément au point 5.3.2.
- Aucun changement de réservation n'est possible 24 heures avant le départ du premier vol réservé ou après la date de départ.

5.3.2. Economy Classic (code de tarification « SPO »)

- 50 € par personne et par trajet jusqu'à 24 heures avant le départ du premier vol réservé pour les zones 1 et 2 ; gratuit pour les enfants de moins de deux ans.

Aucun changement de réservation n'est possible 24 heures avant le départ du premier vol réservé ou après la date de départ.

5.3.3. Economy Light (code de tarification « LM »)

Un changement de réservation n'est pas possible.

5.4. Changement de réservation après le départ du premier vol réservé

Pour les réservations aux tarifs Economy Flex Option et Economy Classic, un changement du vol retour initialement réservé est possible sous réserve d'autorisation des autorités réglementaires jusqu'à 24 heures avant le vol retour initialement réservé s'il reste des sièges disponibles dans la même classe tarifaire. Dans les tarifs Economy Classic, les éventuelles différences de tarif doivent être payées ainsi que des frais forfaitaires de changement de réservation de 50 € par personne (zones 1-2). Dans les tarifs Economy Flex Option, les éventuels écarts de tarif sont applicables. Dans le tarif Economy Light, un changement de réservation après le début du premier trajet aérien n'est pas possible. Les changements de réservation où des vols d'un tarif initialement plus élevé sont remplacés par des vols d'un tarif inférieur ne sont possibles que moyennant le maintien du tarif aérien initial.

En cas de modification de la réservation une fois le premier segment de vol effectué, le paiement des frais de changement de réservation et des éventuelles différences de tarifs n'est possible que par carte de crédit ou prélèvement bancaire (SEPA).

5.5. Personnes de substitution

Lors de la réservation dans les tarifs Economy Flex Option et Economy Classic, la désignation d'une personne de substitution n'est admise qu'au sein du tarif réservé jusqu'à 24 h avant le début du vol aller pour toute la prestation de transport. Toute modification ultérieure des coordonnées de cartes de crédit ou bancaires est impossible en rapport avec un changement de nom. La partie contractante et la personne de substitution sont conjointement et solidairement responsables des coûts de transport. En cas de changement de nom ou de désignation d'une personne de substitution, la différence de prix par rapport au prix éventuellement plus élevé du tarif aérien du jour devra être acquittée.

Les dispositions spéciales prévues à la section 15.6 des présentes CGVT s'appliqueront également à la personne de substitution.

Les frais forfaitaires suivants sont applicables aux changements de nom :

5.5.1. Economy Flex Option (code de tarification « N »)

- Les trois premiers changements de réservation sont possibles sans frais. Les suivants seront payants, conformément au point 5.5.2.
- Aucune réservation n'est possible 24 heures avant le départ du premier vol réservé ou après la date de départ.

5.5.2. Economy Classic (code de tarification « SPO »)

- 50 € par personne et par trajet jusqu'à 24 heures avant le départ du premier vol réservé pour les zones 1 et 2 ; gratuit pour les enfants de moins de deux ans.
- Aucun changement de réservation n'est possible 24 heures avant le départ du premier vol réservé ou après la date de départ.

5.5.3. Economy Light (code de tarification « LM »)

Un changement de réservation n'est pas possible.

5.6. Dispositions spécifiques dans le transport avec des partenaires de vol en partage de code (code share)

Si le vol est opéré par un partenaire en partage de code, les conditions spéciales de l'article 1.2. des présentes CGVT seront d'application. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent différer des présentes CGVT.

6. Annulation de surclassements, annulation de services particuliers

6.1. Annulation de surclassements

Les frais d'annulation et de changement de réservation précités ne s'appliquent qu'au prix du transport proprement dit.

6.2. Annulation de services particuliers

En cas de changement de réservation ou d'annulation de services particuliers, tels que le transport de bagages de sport ou de bagages spéciaux, les menus prestige et les repas spéciaux, Thomas Cook Airlines Belgium s'autorise à prélever des frais de gestion de 10,00 € par service particulier réservé et/ou réservation effectuée.

6.3. Dispositions particulières régissant le transport avec des partenaires de vol en partage de code

Si le transport est effectué par un partenaire de vol en partage de code, les dispositions spécifiques stipulées à l'article 1.2 des CGVT s'appliqueront. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent présenter des divergences par rapport aux présentes CGVT.

7. Ponctualité à l'aéroport

L'heure limite d'enregistrement dépend de la distance du vol réservé et/ou de l'aéroport de départ concerné. Nous entendons par heure limite d'enregistrement le moment fixé par nous auquel vous devez vous être présenté(e) au guichet d'enregistrement/de contrôle des passagers. Veuillez tenir compte des heures limites d'enregistrement indiquées ci-après lorsque vous planifiez votre voyage. Afin de permettre que l'enregistrement se déroule correctement et que l'avion parte à temps, nous insistons pour que vous respectiez les heures indiquées ci-dessous. En cas d'arrivée tardive de votre part au guichet d'enregistrement, nous sommes en droit d'annuler votre réservation et de refuser votre transport. Nous déclinons toute responsabilité pour tous dommages et frais résultant du non-respect de cette obligation accessoire relevant de votre entière responsabilité. Nous convenons avec vous que vous devez vous être présenté(e) au guichet d'enregistrement/dans la zone de contrôle des passagers dans les délais spécifiés ci-dessous (heures limites d'enregistrement) :

- pour les vols court et moyen-courriers, 90 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet d'avion, l'enregistrement est ouvert 3 heures avant l'heure de départ à l'aéroport de Bruxelles (BRU)

Quelle que soit la classe de transport réservée, tous nos passagers sont tenus d'être en possession de leur carte d'embarquement et d'avoir terminé les formalités d'enregistrement au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet d'avion.

Veuillez noter qu'à Marrakech (RAK), le comptoir d'enregistrement ferme 1 heure avant le départ.

En raison des règles de sécurité en vigueur à ce moment-là et des contrôles des personnes et des bagages, nous insistons sur la nécessité de vous rendre à la porte indiquée sur votre carte d'embarquement dès que la procédure d'enregistrement est terminée et d'y attendre que votre vol soit annoncé. Vous devez vous présenter à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure qui vous a été indiquée au guichet d'enregistrement/de contrôle des passagers afin d'embarquer à bord du vol que vous avez réservé et pour lequel vous vous êtes déjà enregistré(e) ; à défaut nous sommes en droit d'annuler votre réservation et de refuser votre transport pour éviter de retarder l'embarquement et le départ de l'avion. Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommages et de frais qui en résulteraient pour vous.

Si le vol est opéré par un partenaire en partage de code, les conditions spéciales de l'article 1.2. des présentes CGVT seront d'application. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent différer des présentes CGVT.

8. Comportement du passager

Si votre comportement pendant la procédure d'enregistrement, l'embarquement ou à bord est tel que vous représentez un risque pour l'avion, les personnes ou les objets à bord, vous perturbez l'équipage dans l'exécution de ses devoirs ou vous ne suivez pas les instructions de l'équipage y compris celles qui concernent l'interdiction de fumer ou l'usage d'alcool ou de drogues, ou vous incommodez ou portez préjudice à d'autres passagers ou aux membres de l'équipage, nous nous réservons le droit de prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher ce comportement y compris de vous maîtriser par la force et de refuser votre transport.

9. Transport de passagers ou de bagages limité ou refusé (droit de refus de transport).

HQ peut refuser le transport ou la poursuite du transport d'un passager ou de ses bagages ou interrompre prématurément le transport concerné en présence d'un ou de plusieurs des points suivants :

9.1.

Le transport enfreint le droit applicable, les règlements en vigueur ou les conditions imposées par le pays de départ ou de destination ou par le pays survolé ;

9.2.

Le transport porte atteinte à la sécurité, à l'ordre ou à la santé des autres passagers ou des membres de l'équipage ou représente une charge déraisonnable ;

9.3.

L'état de santé mental ou physique du passager, y compris toute atteinte de celui-ci due à l'alcool, aux drogues ou à des allergies présente un danger ou un risque pour le passager lui-même, pour les autres passagers, pour les membres de l'équipage ou pour des biens matériels ;

9.4.

Suite au comportement du passager sur un vol antérieur il existe des raisons suffisantes de penser qu'un tel comportement pourrait se reproduire ;

9.5.

Le passager refuse un contrôle de sécurité de sa personne ou de ses bagages ;

9.6.

Le tarif aérien, les taxes, redevances ou majorations applicables (y compris pour des vols antérieurs) n'ont pas été payés ;

9.7.

Le passager n'est pas en possession de documents de voyage en cours de validité, ou le passager veut entrer dans un pays dans lequel il n'est autorisé à rester qu'en transit ou pour lequel il ne dispose pas de documents d'entrée valables ; les documents de voyage ont été détruits pendant le vol ou le passager a refusé de les remettre à l'équipage alors qu'il lui était demandé de le faire contre un reçu ;

9.8.

Un appareil pneumatique ou électrique doit être utilisé pendant le vol pour des raisons médicales.

Les bagages ne peuvent contenir :**9.9.**

Des objets susceptibles de constituer un danger pour l'avion, les personnes ou le matériel à bord, tels que repris dans les règles de l'OACI et de l'IATA régissant le transport de produits dangereux, lesquelles sont disponibles auprès de nous ou de l'agence de voyage qui émet le billet d'avion. En font notamment partie les matériaux explosifs, les gaz comprimés et liquides, les substances oxydantes, radioactives ou aimantées, les matières facilement inflammables, les substances toxiques, infectieuses ou irritantes et les liquides en tous genres.

9.10.

Des objets dont le transport est interdit par les règlements en vigueur dans le pays de départ, le pays de destination ou le pays survolé.

9.11.

Les piles et accumulateurs au lithium (fréquents dans les appareils électroniques comme les ordinateurs portables, les téléphones mobiles, les montres, les appareils photos) ne peuvent être transportés que dans les bagages à main.

9.12.

Si vous portez sur vous ou transportez dans vos bagages des armes de quelque nature que ce soit, notamment mais non exclusivement (a) des armes à feu, des armes tranchantes ou contondantes ainsi que des sprays d'attaque ou de défense, (b) des munitions et des matières explosives, (c) des objets qui en raison de leur forme extérieure ou de leur désignation donnent l'impression d'être des armes, des munitions ou des matières explosives, vous devez nous le signaler avant le début de votre 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.

Les officiers de police tenus de porter des armes dans l'exercice de leurs fonctions doivent remettre leurs armes au commandant de bord durant le vol.

9.13.

Les armes de toute nature et notamment, mais non exclusivement, les armes à feu, les armes tranchantes ou contondantes et les sprays. Les armes de chasse ou de sport peuvent être admises, à notre discrétion, comme bagages. Elles ne peuvent pas être chargées et doivent être transportées dans un emballage standard fermé. Le transport de munitions est soumis aux réglementations de l'OACI et de l'IATA relatives aux marchandises dangereuses.

9.14.

Il est interdit de transporter des cigarettes électroniques dans les bagages enregistrés voyageant en soute. Elles ne sont autorisées que dans les bagages à main. De plus, le chargement d'une cigarette électronique et/ou de piles n'est pas autorisé.

9.15.

Les objets dangereux ou peu sûrs en raison de leur poids, de leur taille ou de leur nature ou encore impropres au transport en raison de leur nature périssable, fragile ou particulièrement délicate. Vous obtiendrez davantage de précisions à ce sujet auprès de nous ou de nos agents autorisés.

9.16.

Si vos bagages enregistrés contiennent certains des objets susmentionnés et si ceux-ci sont détectés lors de contrôles de sécurité, ils devront être retirés de vos bagages. Votre bagage devra être ouvert à cette fin et l'objet dangereux devra être retiré. HQ décline toute responsabilité vis-à-vis de l'objet retiré. Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommages causés au bagage ou à son contenu suite à l'ouverture du bagage et au retrait de l'objet incriminé.

9.17.

Si le vol est opéré par un partenaire en partage de code, les conditions spéciales de l'article 1.2. des présentes CGVT seront d'application. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent différer des présentes CGVT.

10. Transport d'animaux

10.1.

Le transport de chiens, chats ou autres animaux domestiques est soumis à l'accord de HQ. Les conditions suivantes doivent être remplies :

De manière générale, Thomas Cook Airlines Belgium n'assure le transport de chiens et de chats qu'à partir de 4 mois, ou 7 mois dans l'Union européenne si l'animal provient d'un pays tiers non répertorié. Par ailleurs, les animaux doivent être enfermés dans des cages de transport adéquates et être accompagnés de certificats sanitaires et de vaccination valables,

de permis d'entrée et des autres documents d'entrée ou de transit exigés par les pays concernés. HQ se réserve le droit de définir le type de transport et le nombre maximum d'animaux autorisés par vol.

10.2.

Le poids des animaux, des cages et de la nourriture n'est pas inclus dans la franchise bagages du passager. Le transport d'animaux est soumis à une taxe. De plus, les dispositions spéciales prévues à l'article 10.3 sont d'application.

Les taxes relatives au transport d'animaux et d'autres informations sont consultables sur le site Internet de Thomas Cook Airlines (www.thomascookairlines.be).

L'animal domestique en cage sera pesé à l'enregistrement avec les bagages enregistrés du passager.

10.3.

Les chiens pour aveugles et autres chiens d'assistance, ainsi que leur cage de transport et leur nourriture sont transportés sans taxe supplémentaire et ne sont pas comptés dans la franchise bagage autorisée. Ces animaux sont transportés gratuitement en cabine à condition que le passager produise la preuve de leur nécessité médicale. Tout animal voyageant avec le passager en cabine (ainsi que, le cas échéant, le conteneur de transport de cet animal) doit trouver place dans l'espace-pieds de la place assise de la classe de transport réservée par le passager.

Sur les vols à destination ou au départ des États-Unis, le passager peut prendre en cabine avec lui, et ce à titre gratuit, un chien entraîné à des fins psychothérapeutiques (aussi appelé « Emotional Support Dog » ou « Psychiatric Therapy Dog »). À cet effet, le passager doit présenter les attestations actuelles (c'est-à-dire ne datant pas de plus d'un an à la date du premier vol prévu du passager), établies à l'en-tête d'un spécialiste en santé mentale agréé (tel que psychiatre, psychologue, spécialiste agréé en psychologie sociale clinique ou généraliste traitant le trouble mental ou émotionnel du passager). Ces documents doivent établir de manière crédible les points suivants : (1) Le passager est atteint d'un trouble mental ou émotionnel qui est reconnu dans le document intitulé « Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders – Fourth Edition (DSMIV) » ; (2) Il est nécessaire que le passager soit accompagné du chien entraîné à des fins psychothérapeutiques lors de ses voyages en avion et/ou dans le cadre des activités effectuées à son lieu de destination ; (3) La personne délivrant l'attestation est un spécialiste en santé mentale agréé, auprès duquel le passager est en traitement ; et (4) La date et le type d'approbation du spécialiste en santé mentale sont indiqués, ainsi que l'État ou la juridiction ayant délivré ladite approbation.

10.4.

Si un passager souhaite voyager avec un chien d'assistance ou de thérapie, il devra nous en informer au moins 77 heures avant le départ et se présenter au guichet d'enregistrement au plus tard une heure avant l'heure limite d'enregistrement indiquée.

Veuillez noter que pour assurer la sécurité d'un vol et son déroulement sans perturbation, l'animal devra avoir été entraîné à bien se comporter dans un endroit public. Nous autoriserons les passagers à voyager en cabine avec leur animal à la seule condition que

l'animal leur obéisse et qu'il se comporte de manière convenable. En cas de comportement inadéquat de l'animal, nous nous réservons le droit d'exiger que l'animal 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.

10.5.

Il relève de l'entière responsabilité du passager de se renseigner, auprès des agences responsables, sur les dispositions en vigueur dans l'État concerné relatives aux conditions d'entrée ou de transit dans ledit État. Thomas Cook Airlines Belgium ne vérifie pas l'exactitude ni l'intégralité des informations fournies par le passager ni de celles figurant dans les documents présentés par le passager. Par ailleurs, le passager s'engage à se munir de tous les documents nécessaires au transport de l'animal (documents d'entrée et de sortie, sanitaires et autres). Du reste, Thomas Cook Airlines Belgium ne saurait être tenu responsable des conséquences, des pertes ou des coûts résultant du non-respect, par le passager, des dispositions en vigueur dans l'État concerné relatives aux conditions d'entrée ou de transit de l'animal dans ledit État (ce qui inclut également le retour dans un État de l'Union européenne), ou découlant de l'incapacité du passager de fournir les documents d'entrée, de sortie, documents sanitaires ou autres requis. En cas de non-respect, par le passager, des dispositions susmentionnées, ce dernier est tenu de payer l'amende et/ou les frais (notamment les frais de quarantaine) auxquels est assujettie la société Thomas Cook Airlines Belgium dans l'État concerné, ou de rembourser à Thomas Cook Airlines Belgium ces dépenses dès lors que leur paiement a été avancé par Thomas Cook Airlines Belgium. Le passager a également l'obligation de payer le tarif aérien applicable au cas où Thomas Cook Airlines Belgium 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, la société Thomas Cook Airlines Belgium 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 Thomas Cook Airlines Belgium. 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 Thomas Cook Airlines Belgium ou à des tiers, et dégage Thomas Cook Airlines Belgium de toute responsabilité à cet égard.

10.6. Dispositions particulières régissant le transport avec des partenaires de vol en partage de code

Si le vol est opéré par un partenaire en partage de code, les conditions spéciales de l'article 1.2. des présentes CGVT seront d'application. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent différer des présentes CGVT.

11. Mineurs non accompagnés, transport d'enfants en bas âge (moins de 2 ans), femmes enceintes et assistance particulière

11.1. Mineurs non accompagnés (UM)

Les enfants âgés de 5 à 11 ans inclus ne peuvent voyager sans être accompagnés que moyennant le recours au service d'assistance. Les enfants de moins de 5 ans doivent toujours voyager accompagnés de leurs parents ou de frères et sœurs âgés de minimum 16 ans ou d'autres personnes âgées de minimum 18 ans. À la demande expresse

des parents, les adolescents voyageant seuls seront pris en charge jusqu'à l'âge de 16 ans au même titre que les mineurs non accompagnés.

Le service d'assistance doit être demandé au plus tard 48 heures avant le départ. Un siège pourra être réservé et attribué gratuitement à l'enfant. Nous attirons votre attention sur le fait qu'en cas de connexions aériennes, les autres lignes aériennes peuvent également compter des frais d'accompagnement. Veuillez contacter ces lignes aériennes pour obtenir des informations à ce sujet.

À l'aéroport de départ, les coordonnées complètes (nom, adresse, numéro de téléphone) de la personne qui accompagne le mineur ou vient le chercher au point UM seront demandées. Si cette personne n'est pas le parent de l'enfant, elle doit nous présenter une procuration du parent pour pouvoir enregistrer et récupérer l'enfant. Pour des raisons de sécurité, la personne qui accompagne l'enfant doit être en mesure de s'identifier via une pièce d'identité avec photo en cours de validité, au moment d'enregistrer ou de récupérer l'enfant.

Dans la mesure où les autorités aéroportuaires respectives l'autorisent, l'enfant peut être accompagné jusqu'à la porte d'embarquement. Dans tous les cas, la personne accompagnatrice doit rester dans l'aéroport jusqu'au départ du vol. Le personnel de HQ assistera l'enfant dans les aéroports de transit et à bord de l'avion.

11.2. Transport d'enfants en bas âge et d'enfants

Dans les cas où un enfant de moins de 12 ans ne serait accompagné que de l'un de ses parents, il peut s'avérer judicieux pour éviter tout malentendu et toute complication de présenter une confirmation écrite du second parent autorisant l'enfant à effectuer le(s) vol(s) avec le parent accompagnant.

Un adulte ne peut transporter plus d'un enfant en bas âge (moins de 2 ans) ne bénéficiant pas de son propre siège. Un deuxième enfant en bas âge (moins de 2 ans) peut être transporté par un seul adulte sur demande pour autant qu'un siège soit réservé pour ce deuxième enfant au tarif normal.

Un enfant en bas âge (moins de 2 ans) 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.

11.3. Femmes enceintes

Pour des raisons de sécurité, les femmes enceintes ne peuvent plus voler avec Thomas Cook Airlines Belgium à partir de la 36^{ème} semaine de grossesse (à partir de la 32^{ème} semaine en cas de grossesse multiple). Entre la 28^{ème} et la 36^{ème} semaine de grossesse (en cas de grossesse multiple seulement jusqu'à la 32^{ème} 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.

11.4. Assistance particulière

Pour permettre la meilleure préparation possible, veuillez informer HQ au moment de la réservation (mais au plus tard 24 heures avant le départ) de la nécessité d'une assistance, par exemple pour transporter des personnes handicapées, des femmes enceintes, des personnes malades ou d'autres nécessitant une assistance particulière. Nous ne pouvons garantir une assistance complète si nous ne disposons pas de ces informations ou si nous n'en disposons

pas en temps utile. Nous ne refuserons pas de passagers du fait qu'ils nécessitent une assistance pour autant qu'ils nous aient avertis de leur besoin d'assistance particulière au moment de l'achat de leur billet et que nous ayons accepté leur transport.

11.5. Dispositions particulières régissant le transport avec des partenaires de vol en partage de code

Si le vol est opéré par un partenaire en partage de code, les conditions spéciales de l'article 1.2. des présentes CGVT seront d'application. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent différer des présentes CGVT.

12. Réglementations relatives aux bagages

Tous les passagers peuvent emporter un certain nombre de bagages gratuitement avec eux au titre de la franchise bagages. Les limites de la franchise bagages sont celles indiquées sur le billet d'avion et/ou la proposition sur laquelle est basée votre offre pour la conclusion d'un contrat de transport aérien. Le transport de bagages dépassant les limites de la franchise bagages et le transport de bagages spéciaux se font contre paiement. Des contrôles aléatoires de vos bagages seront effectués à l'enregistrement. Nous insistons sur le fait que les objets cités à l'article 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 d'objets pointus et tranchants tels que des couteaux, des ciseaux ou le contenu d'une trousse de manucure, etc. Ces objets doivent être mis dans les bagages enregistrés.

En cas d'utilisation de connexions aériennes avec votre vol HQ opérées par une autre compagnie aérienne, les conditions générales de transport de passagers et de bagages de la compagnie aérienne en question s'appliquent à l'ensemble du trajet.

Si vous avez réservé des services particuliers ou enregistré des bagages spéciaux, cette réservation ne s'applique qu'au trajet exécuté par HQ.

Si le vol est opéré par un partenaire en partage de code, les conditions spéciales de l'article 1.2. des présentes CGVT seront d'application. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent différer des présentes CGVT.

Les taxes pour excédent de bagages sont indiquées sur le site Internet de Thomas Cook Airlines (www.thomascookairlines.be).

12.1. Bagages à main

Vous pouvez emporter gratuitement à bord un bagage à main pesant maximum 6 kg. Vous pouvez en outre emporter à bord un petit sac à main, un ordinateur portable avec sa sacoche, un parapluie et tout éventuel accessoire d'aide à la marche dont vous avez besoin. Les dimensions des bagages à main ne doivent pas dépasser 55 x 40 x 20 cm. Si le poids et/ou les dimensions maximum admissibles pour les bagages à main sont dépassés, nous sommes en droit d'exiger un supplément à titre d'excédent de bagage excess baggage. En outre, notre

personnel au sol et à bord est tenu, pour des raisons de sécurité, de mettre les bagages excédentaires en soute avec les autres bagages. En cas de non-respect des limitations de poids et de dimensions, nous déclinons toute responsabilité à l'égard des objets de valeur et/ou fragiles placés dans les bagages à main devant être enregistrés.

Dans tous les cas, les bagages à main doivent avoir un format tel qu'ils puissent être rangés sous le siège qui se trouve devant vous ou dans les compartiments de rangement supérieurs. Si vos bagages à main ne satisfont pas aux conditions requises ou ne répondent pas aux règles de sécurité, ils doivent être transportés en tant que bagages enregistrés. Les objets ne convenant pas au transport en soute (par ex. les instruments de musique fragiles) ne seront acceptés en cabine que s'ils nous ont été signalés à l'avance et si nous avons confirmé leur transport. En pareil cas, le transport de ces bagages spéciaux est soumis au paiement des taxes applicables.

Conformément au règlement (CE) 1546/2006, vous pouvez emporter dans vos bagages à main sur tous les vols au départ d'aéroports européens (y compris les vols internationaux) des liquides, récipients sous pression (par ex. des sprays), pâtes, lotions et autres substances sous forme de gel dans la limite de 100 ml par unité d'emballage. C'est la quantité imprimée sur le récipient qui compte et non le contenu réel. Les différents récipients doivent pouvoir être emballés entièrement dans un sachet en plastique transparent, pouvant être refermé, d'une capacité maximale de 1 litre et seront examinés lors du contrôle de sécurité. Un seul sachet par passager est autorisé. Des réglementations spéciales s'appliquent aux médicaments et aux aliments pour bébé. Plusieurs États hors UE ont introduit les mêmes règles ou des règles similaires. Les passagers obtiendront des renseignements complémentaires à ce sujet auprès de nous ou de nos agents autorisés.

12.2. Excédent de bagages

Si vos bagages à main dépassent le poids total fixé pour les bagages à main et/ou le poids total de bagages pour le vol concerné, nous sommes en droit de réclamer des frais pour l'excédent de bagages excess baggage.

Les taxes relatives à l'excédent de bagages sont consultables sur le site Internet de Thomas Cook Airlines (www.thomascookairlines.be).

Nous déclinons toute responsabilité à l'égard de bagages que vous abandonneriez à l'enregistrement ou à la porte d'embarquement. Les frais éventuellement occasionnés par l'abandon de vos bagages, leur mise en sécurité ou leur élimination seront à votre charge.

12.3. Transport de bagages de sport et de bagages spéciaux

Le transport de bagages spéciaux et de tous bagages de sport est payant. Veuillez procéder à une déclaration pas plus de 8 heures avant le départ. Veuillez déclarer votre bagage de sport 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.

Les taxes relatives au transport de bagages spéciaux ou excédent de bagages sont consultables sur le site Internet de Thomas Cook Airlines Belgium (www.thomascookairlines.be).

12.4. Emballages pour bagages spéciaux et équipements de sport

Le transport de bagages spéciaux et d'équipements 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 séparément des bagages normaux que vous enregistrez. Dans le cas contraire, tous les bagages seront comptés au tarif en vigueur pour l'excédent de bagages excess baggage qui pourrait être supérieur au tarif forfaitaire s'appliquant aux bagages spéciaux et équipements de sport. Les membres du personnel chargés de l'enregistrement se réservent le droit d'effectuer des contrôles aléatoires sur les bagages spéciaux et les équipements de sport et, si nécessaire, de refuser leur transport en cas de non-conformité aux réglementations applicables en la matière. Il est à noter que les équipements de sport ne peuvent contenir aucun autre objet que ceux qui sont spécifiquement destinés à la pratique de l'activité sportive concernée et en particulier aucun vêtement. Veuillez noter que les bagages spéciaux et équipements de sport doivent faire l'objet d'une déclaration. Cette déclaration n'est possible que jusqu'à huit heures avant le départ.

Aucune déclaration de bagages spéciaux n'est nécessaire pour les voitures d'enfants, poussettes, lits de voyage pour enfants et sièges autos pour enfants si ces objets ne sont pas utilisés à bord. De plus, les parasols et les excédents de bagages placés dans des valises pesant jusqu'à 20 kg de plus que la franchise bagages ne doivent pas être déclarés. En raison du surcroît de temps nécessaire à l'enregistrement de bagages spéciaux et d'équipements de sport, nous vous prions de vous présenter au guichet d'enregistrement au moins 120 minutes avant l'heure de départ prévue. Les taxes pour le transport de bagages spéciaux et d'équipements de sport ainsi que pour les excédents de bagages doivent être payées au moment de la déclaration par carte de crédit ou prélèvement automatique au plus tard à l'enregistrement. Un paiement ultérieur n'est pas possible.

En cas d'utilisation de connexions aériennes, les conditions de la compagnie aérienne opérant le premier vol s'appliquent à la totalité du trajet. Nous vous recommandons vivement de vous renseigner au préalable auprès de la compagnie aérienne concernée.

12.5. Les bagages enregistrés ne peuvent contenir :

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 300,00 €, objets périssables et fragiles, passeports et autres papiers d'identité, médicaments d'urgence et objets d'une valeur supérieure à 300,00 € (prise en compte de la valeur à l'état neuf), s'ils ne servent pas à l'habillement.

En vertu de l'article 20 de la Convention de Montréal, HQ décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de perte d'objets indûment contenus dans les bagages enregistrés en violation des règles susmentionnées. Ceci vaut également pour les dommages consécutifs et indirects qui pourraient résulter du transport de ces objets dans les bagages enregistrés.

13. Responsabilité et délai de recours

En ce qui concerne la responsabilité de HQ et des autres compagnies exécutant des activités de transport, ce sont les conditions respectives de chaque compagnie qui prévalent.

Le transport de personnes, bagages et fret est soumis à la Convention du 28 mars 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Convention de Montréal) et 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 HQ en cas de décès ou de lésion corporelle ainsi qu'en cas de perte ou de détérioration de bagages ou encore de retards.

Si le vol est opéré par un partenaire en partage de code, les conditions spéciales de l'article 1.2. des présentes CGVT seront d'application. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent différer des présentes CGVT.

La Convention de Montréal limite la responsabilité comme suit

- Il n'existe aucune limite maximale de responsabilité en cas de décès ou de lésion corporelle de passagers. En cas de dommages pour un montant équivalent à maximum 113 100 droits de tirage spéciaux (DTS) par passager (environ 133 200 EUR), il n'est pas possible de démontrer que la partie subissant le dommage a entièrement ou partiellement causé le dommage en question par sa faute ou y a contribué. HQ ne peut être tenu responsable de tout dommage supérieur au dommage ci-dessus si HQ peut prouver que le dommage n'est pas dû à un acte illégal et fautif ou à une négligence de sa part ou de la part de personnes mandatées par HQ ou qu'il est exclusivement imputable à un acte illégal et fautif ou à une négligence d'un tiers (article 21 de la CM). HQ versera une avance couvrant les besoins économiques immédiats de la partie demanderesse concernée.
- En cas de destruction, de perte totale ou partielle, de détérioration ou de retard des bagages enregistrés, la responsabilité est limitée à 1 131 DTS (environ 1 332 EUR). Si la valeur de vos bagages enregistrés dépasse ce montant, vous devez en avvertir le transporteur aérien ou veiller avant le voyage à assurer intégralement vos bagages. Le prix du transport ne comprend pas d'assurance. Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance couvrant l'annulation du voyage ainsi que la perte ou la détérioration de vos bagages. Nous serions heureux de pouvoir négocier cette assurance pour vous auprès de notre partenaire Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 81669 Munich, Allemagne. Nous ne sommes pas responsables du règlement des sinistres.
- En cas de retard du transport aérien du passager, la responsabilité est limitée à 4 694,00 DTS (environ 5 528,00 EUR). Toute détérioration, perte totale ou partielle ou destruction de bagages doit nous être signalée par écrit dans les plus brefs délais. Toute détérioration ou perte totale ou partielle doit être déclarée à l'aéroport ; un « PIR » vous sera remis. Si les bagages enregistrés sont acceptés à l'endroit de livraison des bagages, nous supposons (jusqu'à preuve du contraire) que nous vous avons livré les bagages enregistrés en bon état et dans leur intégralité. Les rayures, petites bosses et éraflures ne constituent pas une détérioration des bagages enregistrés, mais sont des signes d'usure résultant d'un usage normal. Veuillez vous assurer que vos bagages sont capables de résister aux contraintes du transport aérien et sont surtout suffisamment étanches. Les limitations de responsabilité ne s'appliquent pas si le dommage est dû à un comportement intentionnel ou à une négligence de la part de HQ.

En cas de détérioration ou de perte partielle de bagages enregistrés, une notification

écrite doit nous être envoyée sans délai et au plus tard 7 jours après récupération des bagages ou dans un délai de 21 jours en cas de bagages retardés. La date d'envoi de la notification écrite prévaut. La délivrance d'un PIR ne signifie pas nécessairement que les délais susmentionnés sont respectés.

Si la détérioration est due en partie au comportement fautif de la partie qui subit le préjudice, les normes légales en matière d'exclusion ou d'atténuation de l'obligation d'indemnisation s'appliquent en cas de négligence de la part de la partie lésée ayant contribué à la survenance du préjudice. Il en va de même si la partie qui subit le préjudice ne satisfait pas à son obligation d'atténuer et de réduire au minimum la perte. HQ décline toute responsabilité en cas de dommages résultant du respect de sa part d'exigences légales ou du non-respect de votre part d'obligations découlant de ces exigences.

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

Un recours en dommages et intérêts ne peut être introduit que dans un délai de deux ans à compter du jour où l'avion est arrivé ou aurait dû arriver à destination ou du jour où le transport a été interrompu.

14. Horaires de vol, retards et annulations de vols / modifications des horaires de vol, droits des passagers

14.1.

HQ est autorisé à modifier les heures de départ prévues si la modification est due à des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables. De telles circonstances exceptionnelles peuvent notamment inclure une situation politique instable, des conditions météorologiques ne permettant pas d'effectuer le vol concerné, des risques liés à la sécurité, des problèmes imprévus compromettant la sécurité du vol et une grève empêchant le bon fonctionnement d'une compagnie aérienne. Il incombe à HQ de prouver que la modification est due à des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables. HQ informera tous les passagers immédiatement après avoir pris connaissance de la modification à apporter à l'heure de départ.

14.2.

HQ est par ailleurs autorisé à modifier les heures de départ prévues si la modification est annoncée au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue et si elle est due à des raisons liées au trafic aérien qui n'auraient pas pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables. Les raisons liées au trafic aérien peuvent notamment inclure les modifications nécessaires dans le cadre de l'attribution par les autorités fédérales des droits de décollage et d'atterrissage (attribution de créneaux) et la restriction des activités opérationnelles des aéroports ainsi que des raisons liées à des agences nationales et internationales en charge de la sécurité aérienne et de la régulation du trafic aérien. Il incombe à HQ de prouver que la modification est due à des raisons liées au trafic aérien qui n'auraient pas pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables. HQ informera tous les

passagers immédiatement après avoir pris connaissance de la modification à apporter à l'heure de départ.

14.3.

HQ s'autorise à modifier l'appareil utilisé et à transférer tout ou partie du transport à un tiers, tout en demeurant responsable du transport réservé.

Si vous nous communiquez une adresse de contact, nous vous informerons au plus vite de toute modification éventuelle de votre transport.

14.4. Notification faite conformément au règlement (CE) n° 261/2004 relatif aux droits des passagers

En cas de non-transport pour cause de surréservation, d'annulation de vol et de retard d'au moins deux heures, vous bénéficiez des droits énoncés ci-après tels que stipulés dans le règlement précité. Cette notification est nécessaire mais ne constitue aucun motif pour introduire un recours en dédommagement ni pour interpréter les règles en matière de responsabilité énoncées dans la Convention de Montréal.

Les droits énoncés dans le règlement ne s'appliquent que si vous disposez d'une réservation confirmée pour le vol concerné, si vous vous présentez au guichet d'enregistrement à l'heure indiquée ou à défaut d'indication, au moins 45 minutes avant l'heure de départ prévue. De plus, les droits ne s'appliquent que si vous avez réservé le vol à un tarif disponible au public et si vous ne voyagez pas gratuitement, à moins que vos billets n'aient été émis dans le cadre d'un programme frequent flyer ou de tout autre programme commercial.

En cas de retard supérieur à 2 heures pour des vols d'une distance inférieure à 1 500 km, supérieur à 3 heures pour une distance comprise entre 1 500 km 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 selon la classe de transport réservée et, en fonction de la durée de l'attente concernée, à deux communications téléphoniques ou fax ou courriels et à une chambre d'hôtel si le vol n'a lieu que le lendemain de la date de transport prévue. Vous ne pouvez plus prétendre aux services d'assistance à la clientèle si ceux-ci ont pour effet de retarder encore davantage le vol. En cas de retard de plus de 5 heures, vous avez le droit d'annuler le contrat de transport et de vous faire rembourser le prix du billet dans les 7 jours, si ce vol, à cause de ce retard, n'a plus de raison d'être et, le cas échéant, vous avez droit à un vol retour au point de départ de votre voyage dans les plus brefs délais. En cas de surréservation, vous avez droit à des services d'assistance à la clientèle. Nous vous proposerons en outre un transport alternatif vers votre aéroport de destination à des conditions comparables. Si vous refusez le transport offert, vous avez le droit de vous faire rembourser le prix du billet. Dans tous les cas, vous pouvez prétendre à un dédommagement en fonction de la distance du vol. Le dédommagement est de 250,00 € par passager pour les vols d'une distance inférieure à 1 500 km, 400,00 € pour une distance comprise entre 1 500 km et 3 500 km et 600,00 € pour une distance supérieure à 3 500 km. Vous pouvez choisir entre un paiement au comptant et un bon de réduction sur un vol. Si nous vous offrons un vol de substitution jusqu'à votre destination et si l'avion n'arrive pas plus de 2, 3 ou 4 heures en retard en fonction de la distance, le montant du dédommagement sera réduit de 50 %. Vous ne pourrez prétendre aux services susmentionnés si le transport vous est refusé en raison des règles citées précédemment et des règles ci-après. En cas d'annulation d'un vol prévu, vous bénéficiez des mêmes droits aux prestations d'assistance, au dédommagement et au

remboursement du prix du billet d'avion que dans le cas d'un non-transport sous réserve des conditions spécifiées. Vous ne pouvez faire valoir les droits précités si l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures possibles avaient été prises. Votre droit à un dédommagement s'éteint également 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 est retardé de maximum 2 heures et l'arrivée de maximum 4 heures ou encore moins de 7 jours avant le départ prévu si le départ est retardé de maximum 1 heure et l'arrivée de maximum 2 heures. HQ est en droit de déclarer que les éventuelles compensations financières sont à déduire des réclamations de dommages et intérêts quel que soit le motif juridique concerné.

14.5 Dispositions particulières régissant le transport avec des partenaires de vol en partage de code

Si le vol est opéré par un partenaire en partage de code, les conditions spéciales de l'article 1.2. des présentes CGVT seront d'application. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent différer des présentes CGVT.

15. Appareils électroniques, port obligatoire de la ceinture de sécurité, vols non-fumeurs, boissons alcoolisées, allergies, documents de voyage, violation des règles d'entrée et conséquences juridiques

15.1. Appareils électroniques

Toute utilisation non autorisée d'appareils électroniques à bord, tels que téléphones mobiles, lecteurs de CD, jeux électroniques, émetteurs radio et talkies walkies est interdite et passible de sanctions. Les aides auditives et stimulateurs cardiaques font exception à cette règle. Veuillez suivre les instructions du personnel de bord. Si vous n'êtes pas certain(e) que l'utilisation d'un appareil que vous avez emmené à bord soit autorisée, veuillez également vous adresser au personnel de bord.

15.2. Port obligatoire de la ceinture de sécurité

Veuillez noter pour votre propre sécurité que le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pendant toute la durée du vol lorsque vous êtes assis(e) à votre place. Il est impératif de suivre les instructions du personnel de bord.

15.3. Vols non-fumeurs

Il est interdit de fumer sur tous les vols HQ. Cette interdiction est valable dans toutes les parties de l'avion et pendant toute la durée de votre séjour à bord. Toute infraction à l'interdiction de fumer donnera immédiatement lieu à des poursuites judiciaires et pourra entraîner l'interruption du vol. Tous les frais qui en résultent seront systématiquement à votre charge.

15.4. Boissons alcoolisées

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

15.5. Allergies

Veillez noter que dans votre propre intérêt ainsi que dans l'intérêt des autres passagers et de la sécurité du vol, vous êtes tenu(e) de nous informer au minimum 24 heures avant le départ de toute allergie que vous pourriez avoir à certains aliments ou ingrédients. HQ ne peut pas garantir que les passagers ne seront pas exposés à des allergènes à bord. Nous ne sommes pas dans l'obligation de transporter des passagers présentant des allergies à certains aliments ou ingrédients susceptibles de mettre gravement en danger leur santé et ne pouvons garantir l'absence de ces allergènes dans notre nourriture ou dans l'air ambiant.

15.6. Documents de voyage

Il est de votre devoir et de votre responsabilité d'obtenir les documents d'entrée et de sortie et les visas nécessaires à votre voyage et d'observer toutes les règles prescrites par les pays survolés, de départ ou de destination ; il en va de même pour nos règles et instructions en la matière. Nous ne sommes pas responsables des conséquences que vous auriez à subir du fait que vous n'avez pas obtenu les documents nécessaires ou que vous ne vous êtes pas conformé(e) aux règles ou instructions applicables. Vous êtes tenu(e) avant le départ de présenter les documents d'entrée et de sortie, visas, certificats médicaux et autres certificats exigés par les pays concernés et de nous autoriser à faire des copies de ces documents. Nous nous réservons le droit de refuser votre transport si vous n'observez pas les prescriptions requises ou si vos documents sont incomplets. Nous ne sommes pas responsables des pertes et frais que vous pourriez subir du fait de votre non-respect de ces règles.

15.7. Violation des règles d'entrée et conséquences juridiques

Si l'entrée dans un pays vous est refusée, vous êtes tenu(e) de payer l'amende qui nous est infligée par le pays en question. Vous avez en outre l'obligation de payer le tarif aérien applicable au cas où vous devez être ramené à votre lieu de départ ou tout autre lieu sur ordre des autorités compétentes parce que vous n'êtes pas autorisé(e) à entrer dans un pays spécifique (pays de transit ou de destination). Pour payer le tarif aérien concerné, nous pouvons utiliser l'argent que vous avez versé pour le transport non réalisé ou tout moyen de paiement dont vous disposez et qui se trouve en notre possession à ce moment-là. Le tarif aérien payé pour le transport jusqu'à l'endroit où l'entrée vous a été refusée ou l'endroit où vous avez fait l'objet d'une expulsion ne sera pas remboursé. Au cas où nous serions tenus de payer des pénalités ou amendes, de faire un dépôt ou de payer d'autres frais parce que vous n'avez pas respecté les règlements en matière de transit ou d'entrée du pays concerné ou parce que les documents requis par ces règlements soit ne sont pas en ordre soit ne sont pas disponibles au moment voulu, vous seriez alors dans l'obligation de nous rembourser à notre demande les pénalités ou amendes payées, les montants déposés et les frais engagés par nous. Nous sommes en droit d'utiliser les moyens de paiement en votre possession à ce moment-là pour couvrir les frais concernés. Le montant dû pour les pénalités et amendes varie d'un pays à l'autre et peut être nettement supérieur au tarif aérien. Dans votre propre intérêt, nous vous recommandons par conséquent de veiller à respecter strictement les règles d'entrée du pays concerné.

16. Protection des données

Certains renseignements personnels doivent nécessairement être fournis à HQ lors d'une réservation. Ces données seront traitées de manière adéquate aux fins suivantes : mise en œuvre de l'accord ; réponse aux demandes de renseignements de clients ; envoi de publicités et de marketing direct et fourniture d'informations actualisées sur les initiatives et activités du Groupe auquel appartient HQ ; analyses statistiques ; prévention et lutte contre la fraude par les clients, les employés ou d'autres partenaires de ce Groupe et respect des obligations légales. Ces données personnelles peuvent être transmises aux fins susmentionnées à des partenaires du Groupe et aux partenaires commerciaux, organismes et agences gouvernementales avec lesquels le Groupe collabore en Belgique et à l'étranger, ou dans le cas d'une obligation légale ou d'une demande de la police, des autorités judiciaires ou des agences gouvernementales. Les clients peuvent exercer leur droit d'accéder à ces données, de les corriger ou de refuser leur utilisation à des fins de marketing direct gratuitement en envoyant une demande écrite, signée et datée, accompagnée d'une copie recto-verso de leur carte d'identité à Thomas Cook Airlines Belgium S.A., Département Marketing, Brussels Airport, Building 45, Ringlaan, Bedrijvenzone Diegem-Luchthaven, B-1831 DIEGEM ou un e-mail à l'adresse privacy@thomascookairlines.com. S'ils disposent d'une carte d'identité numérique, ils doivent envoyer une copie du contenu de la puce ou un certificat officiel de leur lieu de résidence.

17. Assurance

Le tarif aérien ne comprend aucune prestation d'assurance et notamment aucune assurance annulation. Nous vous recommandons dès lors vivement de souscrire une telle couverture lorsque vous réservez votre voyage. En cas de demande d'indemnisation, l'assureur doit en être notifié immédiatement par écrit. HQ n'est pas responsable du règlement des sinistres.

L'adresse de notre assureur est la suivante : Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 81669 Munich, Allemagne.

18. Notification faite conformément à l'annexe au règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) 889/02

Cette notification est obligatoire en vertu du règlement (CE) 889/02, mais ne constitue aucun motif pour introduire un recours en dédommagement ni pour interpréter les dispositions énoncées dans la Convention de Montréal. Comme nous sommes légalement tenus de publier cette notification, elle ne fait pas partie du contrat de voyage conclu entre vous et HQ.

Responsabilité des compagnies aériennes vis-à-vis des passagers et de leurs bagages

Cette notification résume les règles de responsabilité appliquées par les compagnies aériennes de la Communauté suivant la législation de la Communauté et la Convention de Montréal.

Si le vol est opéré par un partenaire en partage de code, les conditions spéciales de l'article 1.2. des présentes CGVT seront d'application. Les conditions de transport de l'autre compagnie aérienne peuvent différer des présentes CGVT.

18.1. Indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle

Il n'existe aucune limite maximale de responsabilité en cas de décès ou de lésion corporelle de passagers. En cas de dommages corporels ne dépassant pas un montant équivalent à 113 100 DTS, la compagnie aérienne ne peut contester les demandes d'indemnisation. En cas de revendications supérieures au montant ci-dessus, la compagnie aérienne peut se défendre en prouvant qu'elle n'a pas fait preuve de négligence ni n'a commis de faute.

18.2. Versement 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 un dédommagement, afin de couvrir ses besoins financiers immédiats. En cas de décès du passager, l'avance ne peut être inférieure à 16 000,00 DTS.

18.3. Retards dans le transport de passagers

La compagnie aérienne est responsable de tout préjudice subi à cause de retards dans le transport de passagers à moins d'avoir pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ce(s) préjudice(s) ou à moins qu'il ait été impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité pour tout préjudice résultant du retard dans le transport de passagers est limitée à un montant équivalent à 4 694,00 DTS. Cette disposition n'affecte pas une éventuelle responsabilité en vertu du règlement (CE) 261/04.

18.4. Retards dans le transport de bagages

La compagnie aérienne est responsable de tout préjudice subi à cause de retards dans le transport de bagages à moins d'avoir pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ce(s) préjudice(s) ou à moins qu'il ait été impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité pour tout préjudice résultant du retard dans le transport de bagages est limitée à un montant équivalent à 1 131,00 DTS.

18.5. Destruction, perte ou détérioration de bagages

La compagnie aérienne est responsable de la destruction, perte ou détérioration de bagages à concurrence de 1 131,00 DTS. Sa responsabilité est engagée pour les bagages enregistrés même si elle n'a pas commis de faute dans la mesure où les bagages n'étaient pas déjà abîmés au départ. En ce qui concerne les bagages non enregistrés, la responsabilité de la compagnie aérienne n'est engagée qu'en cas de comportement fautif de sa part. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.thomascookairlines.be.

18.6. Limite de responsabilité plus élevée pour les bagages

Un passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l'enregistrement et en payant un supplément.

18.7. Réclamations relatives aux bagages

Si des bagages sont endommagés, retardés, perdus ou détruits, le passager doit introduire une réclamation par écrit auprès de la compagnie aérienne dans les plus brefs délais. Les passagers dont les bagages enregistrés sont abîmés doivent introduire une réclamation par écrit dans un délai de 7 jours ; si les bagages ont été retardés, la réclamation doit être introduite par écrit dans un délai de 21 jours. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.thomascookairlines.be.

18.8. Responsabilité de la compagnie aérienne contractuelle et de la compagnie aérienne exécutante

Si le transporteur aérien opérant réellement le vol n'est pas la compagnie aérienne contractuelle, le passager a le droit d'adresser une réclamation ou une demande de dommages et intérêts à chacune des deux compagnies. Si le nom ou le code d'une compagnie aérienne est indiqué sur le billet d'avion, c'est cette compagnie aérienne qui est réputée conclure le contrat.

18.9. Délais de recours

Toute action en justice pour réclamer des dommages et intérêts doit être introduite dans un délai de deux ans à compter 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 mai 1999 qui a été mise en œuvre dans la Communauté européenne au travers du règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) 889/02 et au travers de la législation nationale des États membres.

Les demandes de dommages et intérêts doivent être introduites personnellement par le client, son avocat ou par une organisation de consommateurs.

19. Droit applicable et juridiction compétente

19.1. Droit applicable

Les contrats de transport conclus avec HQ et les présentes CGVT sont régis par le droit belge.

19.2. Juridiction compétente

La juridiction compétente pour les actions en dommages et intérêts est celle de Bruxelles, en Belgique. Cet accord sur la juridiction compétente ne s'applique pas aux actions en dommages et intérêts fondées sur la Convention de Montréal ou le règlement (CE) 261/04.

19.3. Droit de révocation

Le consommateur n'a pas le droit de révoquer une réservation (Arrêté royal belge du 18 novembre 2002), ce qui constitue une exception à l'article 47 de la loi belge relative aux pratiques du marché.

Version du 08 mai 2017, sujette à modification sans préavis.

Thomas Cook Airlines Belgium S.A.
Brussels Airport
Building 45
Ringlaan
Bedrijvenzone Diegem-Luchthaven
B-1831 Diegem