

Conditions générales de vente et de transport

(CGVT de Condor Flugdienst GmbH)

Dernière mise à jour : 29 juillet 2020



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

Table des matières

1. Champ d'application	3
2. Paiement et tarif aérien	3
3. Réservation de place(s) assise(s) et réservation de services particuliers	5
4. Billet d'avion	6
5. No show, annulation, modification de réservation, changement de nom	6
6. Annulation de surclassements	9
7. Ponctualité à l'aéroport	9
8. Comportement du passager	10
9. Restriction ou refus du transport d'un passager ou de bagages (droit de refuser le transport)	10
10. Transport d'animaux sur les vols Condor	13
11. Enfants voyageant seuls, transport d'enfants en bas âge (moins de 2 ans), femmes enceintes et assistance particulière	15
12. Prescriptions relatives aux bagages	16
13. Responsabilité et délai de recours	21
14. Plans de vols, retards et annulations de vols ou 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 dispositions d'entrée dans un pays et conséquences juridiques	25
16. Protection des données	26
17. Assurances	26
18. Référence à l'annexe au règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) 889/02	26
19. Droit applicable, juridiction compétente et procédure de règlement des différends appelée	28
20. Rail & Fly	28

1. Champ d'application

1.1. Généralités

Les présentes Conditions générales de vente et de transport (CGVT) régissent les contrats de transport aérien conclus entre vous et 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. Paiement et tarif aérien

2.1. Paiement

Les tarifs confirmés lors de la réservation ne s'appliquent qu'au transport du lieu de départ au lieu de destination mentionnés aux horaires de vol indiqués de la (des) personne(s) désignée(s) dans la confirmation de 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) ou par virement bancaire. Condor se réserve le droit d'exclure certains modes de paiement sur certains trajets aériens pour des raisons techniques. Un virement bancaire depuis l'étranger (le compte de donneur d'ordre est géré en dehors de l'Allemagne) n'est possible que si toutes les taxes afférentes sont supportées par le client (l'émetteur) et si le virement est libellé en EUR ; à défaut, c'est-à-dire en cas de non-respect, la société Condor est autorisée à facturer au client les frais encourus et/ou les différences de change. Le mode de paiement « virement bancaire » n'est proposé que pour les dates de voyage précédant d'au moins 14 jours la date d'envol.

2.2. Exigibilité / Interdiction de paiement échelonné / Compensation

Le paiement est exigible en intégralité à la réservation. Le paiement échelonné n'est pas accepté. Les éventuels paiements échelonnés que vous effectuerez seront refusés. Le crédit dont vous disposerez en vertu de paiements ainsi refusés servira dans un premier temps à compenser les éventuelles créances dont vous serez redevable envers Condor. Le solde vous sera ensuite rétribué. Les paiements partiels que vous effectuez au titre d'une créance existante seront d'abord imputés à la créance la plus ancienne. Un paiement insuffisant pour éteindre totalement une créance couvre d'abord le règlement d'intérêts, puis le prix du tarif aérien.

Le débit de votre carte de crédit est immédiat à la réservation et déclenche simultanément l'envoi des documents de transport. Si vous choisissez le mode de paiement « virement bancaire », vous devez payer immédiatement par virement l'intégralité du tarif aérien et Condor devra avoir reçu le paiement dans un délai de 5 jours suivant la réservation.

2.3. Conséquences d'un non-paiement : rétractation de Condor / pénalités d'annulation

En cas de non-paiement de l'intégralité du tarif aérien dans un délai de 5 jours, la société Condor est en droit de résilier le contrat de transport et d'annuler la réservation ainsi que d'exiger des dommages-intérêts, conformément aux conditions d'annulation du tarif choisi telles que stipulées aux points 5.2. des CGVT, dans la mesure où

- Condor vous a adressé un rappel de paiement resté vain, après exigibilité du paiement et avant annulation. Une action en justice et une demande de délivrance d'une injonction de paiement ont également valeur de rappel ;

- le paiement de l'intégralité du montant dû n'a pas été effectué à la date calendaire limite fixée dans le contrat de transport pour le paiement intégral. En pareil cas, Condor peut s'abstenir d'envoyer un rappel ;
- le paiement de l'intégralité du montant dû n'a pas été effectué à la date limite calculée selon la survenue d'un événement précis stipulé dans le contrat de transport et d'un délai imparti pour le paiement suivant la survenue de cet événement. En pareil cas, Condor peut s'abstenir d'envoyer un rappel ;
- vous avez rigoureusement et définitivement refusé de procéder au paiement. Cela peut expressément se traduire par une déclaration correspondante de votre part à Condor ou à un tiers, par le biais duquel vous avez procédé à la réservation (par exemple votre agence de voyages) ou, concrètement, un non-encaissement du tarif aérien ou toute autre intervention similaire. Et ce, peu importe que le non-encaissement relève de votre volonté explicite ou qu'il soit dû à une couverture insuffisante de votre compte bancaire. En pareil cas, Condor peut s'abstenir d'envoyer un rappel ;
- en tenant compte des intérêts des deux parties, une mise en demeure immédiate est justifiée, notamment lorsque le décollage est imminent et ne permet plus la fixation d'un délai avant le départ. L'envoi d'un rappel n'est alors pas nécessaire et Condor peut dénoncer le contrat avec effet immédiat, refuser le transport et exiger des dommages-intérêts.

Le droit de résiliation n'est en revanche pas valable si vous parvenez à prouver que la société Condor est seule ou en grande partie responsable du non-paiement ou du retard de paiement.

Aucune obligation de transport n'est redevable après l'annulation et des pénalités d'annulation seront à acquitter conformément aux conditions d'annulation et aux conditions tarifaires de Condor.

Vous avez le droit d'établir que le préjudice subi par Condor est inexistant ou plus faible que le montant des pénalités d'annulation. Dès lors que vous en apportez la preuve, seul le préjudice le plus faible devra être dédommagé.

2.4. Conséquences d'un non-paiement : intérêts moratoires

En cas de non-paiement ou de paiement non ponctuel (retard de paiement), la société Condor est autorisée à appliquer des intérêts moratoires. Si le débit est refusé en raison d'une mauvaise information communiquée de votre part ou en raison d'une couverture insuffisante de votre compte bancaire, Condor est autorisée à exiger une somme correspondant à une pénalité forfaitaire.

Si en cas de prélèvement par carte de crédit, cette pénalité forfaitaire est de 15 € par réservation et de 30 € par réservation pour tout paiement effectué au guichet de l'aéroport. De même, si un débit est retourné ou en cas de prélèvement par carte de crédit à la suite d'un paiement effectué à bord de notre avion (vente à bord), nous sommes en droit d'exiger une somme de 15 € correspondant à une pénalité forfaitaire. Vous avez le droit d'établir que le préjudice subi par Condor est inexistant ou plus faible que le montant de la pénalité forfaitaire. Dès lors que vous en apportez la preuve, seul le préjudice le plus faible devra être dédommagé.

Si, dans le cadre d'un prélèvement SEPA, le débit est refusé en raison d'une couverture insuffisante de votre compte bancaire (vente à bord), Condor est autorisée à débiter à nouveau par prélèvement SEPA les créances non couvertes ainsi occasionnées, y compris les sommes correspondant aux pénalités forfaitaires. Par conséquent, l'autorisation de prélèvement SEPA accordée s'applique également aux créances provenant de débits retournés en raison d'une couverture insuffisante et aux éventuelles créances en réparation du dommage. Condor est en droit de mandater un tiers pour l'encaissement des prélèvements SEPA.

2.5. 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 Condor vous en ait tenu informé sans délai après en avoir pris connaissance et que la modification n'ait pas été maîtrisable par Condor 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. Condor 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 place(s) assise(s) et réservation de services particuliers

3.1. Réservation de place(s) assise(s)

Les places assises peuvent, suivant la disponibilité, être réservées jusqu'à 48 heures avant le départ. Le traitement de la réservation de places assises est payant. En cas de changement ou d'annulation ultérieure de votre vol, les frais de réservation de places assises ne seront pas remboursés. En cas de changement ultérieur de votre réservation de places assises, les frais seront à nouveau facturés.

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 :

- bébés et enfants de moins de 14 ans,
- femmes enceintes,
- personnes qui ne peuvent pas parler allemand et / ou anglais,
- personnes voyageant avec des animaux en cabine,
- handicapés physiques et/ou mentaux,
- personnes à mobilité réduite en raison de leur corpulence, d'une maladie ou de leur âge.

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.

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

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.

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 Premium Economy et en tarif Economy Best.

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 au service clients.

3.2. Siège supplémentaire / Siège adjacent libre

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

Le siège 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).

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

3.3. 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 prestige et des repas spéciaux. À l'exception de bagages de sport, les services particuliers réservés ne peuvent pas être annulés ou modifiés gratuitement.

4. 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.

5. No show, annulation, modification de réservation, changement de nom

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: Vols intérieurs en Allemagne, Baléares, Espagne, Portugal, Bulgarie, Croatie, Italie
- Zone 2: Canaries, Madère, Turquie, Grèce, Chypre, Égypte, Maroc, Tunisie, Gambie
- Zone 3: Afrique de l'Est, Émirats Arabes Unis, Asie, Amérique centrale et du Sud, Caraïbes (sauf Porto Rico)
- Zone 4: Afrique Australe, Océan Indien
- Zone 5: États-Unis, Canada, Porto Rico

5.1. Remboursement en cas de non-présentation / d'annulation

En cas de non-présentation / d'annulation du vol réservé, le prix du vol (taxes et frais non incl.) est remboursé selon les modalités définies dans les paragraphes suivants et conformément aux conditions tarifaires pertinentes. Dans votre propre intérêt et afin d'éviter tout malentendu, nous vous recommandons d'expliquer par écrit les raisons d'une non-présentation intentionnelle ou d'une annulation en indiquant votre numéro de réservation.

5.2. Remboursement en cas d'annulation

Les conditions suivantes s'appliquent à toute annulation en fonction du type de billet acheté. Dans le cas de passagers se présentant sur le vol aller mais pas sur le vol retour, aucun remboursement n'est possible pour ce dernier, à l'exception des taxes non utilisées par le vol aller. Les frais de service qui nous ont été payés au cours de la réservation ne sont pas remboursables.

Dans votre propre intérêt et afin d'éviter tout malentendu, vous êtes priés de nous informer de votre souhait d'annuler ou de votre intention de ne pas prendre le vol par écrit, en indiquant votre numéro de réservation.

5.2.1. Tarif Classic (code tarifaire "SPO"), tarif Best (code tarifaire "BST") et tarif Light (code tarifaire "LM")

Il n'est pas possible d'annuler ce type de billets. Si vous ne montez pas dans un vol pour lequel vous détenez un billet avec un tarif Classic ou Light, le prix du vol est non remboursable (à l'exception des taxes non utilisées).

5.2.2. Tarif Flex et option Flex (code tarifaire «N»)

Les annulations sont autorisées jusqu'à 24 heures avant le départ prévu du premier vol réservé. En cas d'annulation, les frais suivants sont payables auprès de Condor :

a) Zone 1		
i) Economy Class	50 Euro par personne et segment	
ii) Business Class	75 Euro par personne et segment	
b) Zone 2		
i) Economy Class	75 Euro par personne et segment	
ii) Business Class	100 Euro par personne et segment	
c) Zone 3-5		
i) Economy Class	100 Euro par personne et segment	
ii) Premium Economy	150 Euro par personne et segment	
iii) Business Class	200 Euro par personne et segment	

5.3 Changement de réservation

Les modifications volontaires de dates, d'aéroport de départ ou de destination initialement réservés sont possibles uniquement pendant la même saison (Été - du 1er mai au 31 octobre / Hiver - du 1er novembre au 30 avril) et dans la même zone (zone 1, zone 2, zones 3-5) jusqu'à

24 heures avant l'heure de départ prévue du premier vol réservé dans la limite des places disponibles dans le même compartiment ou dans un compartiment supérieur, dans les conditions suivantes.

Il n'est pas possible de réserver pour la saison d'après. Il est possible de modifier une réservation pour un tarif plus bas seulement si le prix initial est conservé.

En cas de changement de réservation pour un départ à un prix plus élevé, la différence de prix entre le tarif payé lors de la réservation initiale et le nouveau tarif du jour lors de la modification est due et ce, avec effet immédiat.

Les modifications de la date, de la destination ou de l'aéroport de départ du vol retour après avoir effectué le vol aller ne sont possibles que sur autorisation du gouvernement; nous acceptons uniquement le paiement par carte de crédit pour les éventuels frais de modification et la différence de prix entre l'ancien billet et le nouveau.

5.3.1. Tarif Light (code tarifaire «LM»)

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

5.3.2. Tarif Classique (code tarifaire «SPO») ou tarif Best (code tarifaire « BST »)

En cas de nouvelle réservation, les frais suivants sont payables auprès de Condor :

a) Zone 1		
i) Classe économique	50 Euro par personne et segment	
ii) Classe affaires	75 Euro par personne et segment	
b) Zone 2		
i) Classe économique	75 Euro par personne et segment	
ii) Classe affaires	100 Euro par personne et segment	
c) Zone 3-5		
i) Classe économique	100 Euro par personne et segment	
ii) Premium Economy	150 Euro par personne et segment	
iii) Classe affaires	200 Euro par personne et segment	

Aucun frais ne s'appliquent aux nourrissons (jusqu'à 2 ans)

5.3.3. Tarif Flex et option Flex (code tarifaire «N»)

Dans le cas d'une modification de réservation, aucun frais ne seront appliqués.

Pour nous protéger contre les abus, nous nous réservons le droit de facturer des frais conformément au paragraphe 5.3.2 à partir de la quatrième modification de réservation consécutive de la même réservation initiale.

5.4. Changement de nom / voyageur de substitution

Pour les réservations en tarif Flex ou avec l'option Flex (code tarifaire «N») uniquement, le nom du passager réservé peut être modifié ou un voyageur de substitution peut être désigné pour l'intégralité de l'itinéraire réservé jusqu'à 24 heures avant l'heure de départ du vol aller si tout le vol est effectué exclusivement par Condor.

Une modification ultérieure des données bancaires ou de carte de crédit n'est pas possible dans le cadre d'un changement de nom ou de la désignation d'un voyageur différent. Le partenaire contractuel et le remplaçant sont conjointement et solidairement responsables des frais de transport. En cas de changement de nom ou de désignation de remplaçants, la différence de prix pour tout tarif plus élevé au moment de la réservation est due.

6. Annulation de surclassements

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. Des conditions d'annulation et de changement de réservation différentes s'appliquent à l'annulation de surclassements en Premium Economy et Condor Business Class. Ces conditions se rapportent exclusivement au prix du transport dans une catégorie de réservation supérieure.

6.2. Condor Business Class

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

Aucune annulation ni changement de réservation n'est plus possible le jour du départ. En cas d'annulation de votre réservation en Business Class, nous nous efforcerons d'en faire un autre usage. Vous avez le droit de nous apporter la preuve qu'un dommage nul ou minime a été causé.

6.3. Premium Economy

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

Aucune annulation ni changement de réservation n'est plus possible le jour du départ. En cas d'annulation de votre réservation en Premium Economy, nous nous efforcerons d'en faire un autre usage. Vous avez le droit de nous apporter la preuve qu'une perte nulle ou véritablement dérisoire a été occasionnée.

7. Ponctualité à l'aéroport

L'heure limite d'enregistrement à respecter dépend de la distance du vol réservé et/ou de l'aéroport de départ concerné. 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. 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. 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, pour les vols court et moyen-courriers, 90 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet d'avion, pour les vols long-courriers, 120 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet d'avion et pour les vols vers les États-Unis ou le Canada, 180 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet d'avion.

Quels que soient la classe de transport réservée et le transporteur aérien de fait, tous nos passagers ont l'obligation d'être en possession de leur carte d'embarquement et d'avoir terminé les formalités d'enregistrement au plus tard 45 minutes – au plus tard 60 minutes pour les vols

long-courriers – avant l'heure de départ indiquée sur leur billet d'avion (heures limites d'enregistrement).

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.

Si le transport n'est pas effectué par Condor, 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.

Dans le cas d'une réservation au tarif Economy Light, le passager doit effectuer un enregistrement en ligne avant d'arriver à l'aéroport, sans quoi nous prélèverons des frais d'enregistrement à hauteur de 25 euros.

8. Comportement du passager

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.

9. 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:

9.1.

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; ou

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 constitue une contrainte inacceptable pour ce transport.

À partir du 25 mai 2020, nous prions tous les passagers de vols Condor âgés d'au moins 6 ans de porter une protection boccu-nasale. Veuillez apporter votre propre protection bocco-nasale et assurez-vous d'avoir suffisamment de masques pour toute la durée du vol. Condor ne met aucune protection bocco-nasale à disposition. Outre les masques réutilisables en tissu, tous les autres types de recouvrements, tels que des simples masques jetables, sont autorisés. Veuillez remplacer votre protection bocco-nasale

après l'avoir portée pendant quatre (4) heures ou si celle-ci est trempée ou sale. Le port du masque est obligatoire à partir de l'embarquement, pendant toute la durée du vol et lorsque vous descendez de l'avion, à l'exception de situations d'urgence ou pendant les services boissons/repas. Une exception n'est autorisée que lorsque le port d'une protection bucco-nasale n'est pas supportable ou possible pour des raisons de santé ou physiques. Un certificat médical doit alors être présenté comme preuve lors du check-in. Un certificat médical ne sera accepté que si celui-ci contient le cachet et la signature du médecin. Veuillez également respecter les règles en vigueur dans l'aéroport relatives à la protection bucco-nasale.

Le vol peut vous être refusé si vous n'avez pas de protection bucco-nasale.

L'obligation d'apporter votre propre protection s'applique initialement jusqu'au 31 décembre 2020.

9.3.

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 est dépend de la directive du pays de destination en question, le vol peut vous être refusé.

9.4.

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; ou

9.5.

le passager refuse de se soumettre ou de soumettre ses bagages au contrôle de sécurité; ou

9.6.

le tarif aérien applicable, des taxes, redevances ou majorations exigibles, 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 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; ou

9.8.

un appareil pneumatique ou électrique doit être utilisé pour des raisons médicales.

Les bagages ne doivent pas contenir :

9.9.

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.

9.10.

d'objets dont le transport est interdit par les règlements en vigueur dans les États de départ, de destination ou de survol ;

9.11.

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).

9.12.

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.

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.

9.13.

Les 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.

9.14.

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, allume aussi le chargement de ces dispositifs et/ou de piles n'est pas autorisé.

9.15.

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

9.16.

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.

10. Transport d'animaux sur les vols Condor

10.1.

Le transport de chiens, chats ou autres animaux domestiques est soumis à l'accord de Condor et, dans le cas où un autre transporteur aérien effectue le vol, à l'accord de ce dernier. Les conditions suivantes doivent être remplies :

De manière générale, le transport de chiens et de chats n'est assuré qu'à partir de 4 mois, ou 7 mois si l'animal provient d'un pays tiers non répertorié dans l'Union européenne. Par ailleurs, les animaux doivent être enfermés dans des cages de transport réglementaire et être accompagnés des certificats sanitaire et de vaccination, permis d'entrée et autres documents d'entrée et de transit exigés par les pays concernés. Condor se réserve le droit de déterminer les modalités de transport et le nombre maximum d'animaux pouvant être embarqués sur un vol.

Certaines races de chien, connues pour être des races de chien de combat (chien de liste), sont interdites de transport. Parmi elles, les races de chien suivantes : Pitbull-Terrier, Pitbull américain, American Staffordshire Terrier, Staffordshire Bullterrier, Bullterrier, Bulldog américain, Dogue argentin, Fila Brasileiro, Kangal (Karabash), berger du Caucase, mastiff, Mâtin napolitain ainsi que les croisements.

En cas de non-respect de cette consigne, Condor se réserve le droit de refuser le transport de l'animal. Condor ne peut être tenu responsable des dommages, directs ou indirects, qui en résultent. Cela vaut également pour les bâtards.

Il est également interdit de transporter des animaux de compagnie au museau retroussé (en cabine et soute à bagage). Les races de chien et de chats au museau retroussé 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.

Exemples de races de chien au museau retroussé : Boston Terrier, Boxer, Bulldogge (toutes les races à l'exception du Bulldog américain), Chow-Chow, Griffon bruxellois, épagneul japonais, King Charles Spaniel, carlin, pékinois, Shi Tzu.

Exemples de races de chats au museau retroussé : persan, burmese, himalayan, chats exotiques à poil court.

Cela vaut également pour les croisements.

10.2.

Le poids des animaux transportés ainsi que le poids de la cage de transport et de la nourriture ne sont pas compris dans la franchise bagages du passager. Le transport d'animaux est payant. Les dispositions spécifiques stipulées au point 10.3 n'en sont pas affectées. Les taxes relatives au transport d'animaux sont consultables sur le site Internet de Condor (www.condor.com). Tout animal voyageant avec le passager en cabine (ainsi que 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. Le passager doit veiller à ce que l'animal ou le conteneur transportant l'animal reste en sécurité dans l'espace-pieds de son siège pendant toute la durée du séjour à bord.

10.3.

Les chiens pour aveugles 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.

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 et 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.

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.

10.4.

Si vous souhaitez voyager avec un chien d'assistance ou de thérapie, veuillez nous en informer au moins 48 heures avant le départ et vous présenter au guichet d'enregistrement au plus tard une heure avant l'heure limite d'enregistrement indiquée.

Veuillez noter qu'une condition préalable à la sécurité d'un vol et à son déroulement sans perturbation est que votre animal ait été entraîné à bien se comporter dans un endroit public. Nous vous autoriserons à voyager en cabine avec votre animal à la seule condition que votre animal vous obéisse et qu'il se comporte de manière convenable. En cas de comportement inadéquat de votre animal, nous nous réservons le droit d'exiger que votre 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'entièvre responsabilité du passager de se renseigner sur les dispositions en vigueur dans l'État concerné relatives aux conditions d'entrée ou de transit dans ledit État. Condor 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, Condor 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 Condor dans l'État concerné, ou de rembourser à Condor ces dépenses dès lors que leur paiement a été avancé par Condor. Le passager a également l'obligation de payer le tarif aérien 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, 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 Condor de toute responsabilité à cet égard.

11. Enfants voyageant seuls, transport d'enfants en bas âge (moins de 2 ans), femmes enceintes et assistance particulière

11.1. Enfants voyageant seuls (UM)

Les enfants âgés de 5 à 11 ans inclus peuvent également voyager sans accompagnement dans le cas d'un recours au service d'accompagnement des mineurs de Condor. Ceci ne s'applique pas aux vols effectués par un autre transporteur aérien que Condor.

Les enfants de moins de 5 ans inclus doivent toujours voyager accompagnés d'un parent ou de frères et sœurs âgés de plus de 16 ans ou d'autres personnes âgées de plus de 18 ans. À la demande expresse des parents, les adolescents jusqu'à 16 ans peuvent être pris en charge comme des enfants voyageant seuls.

Les taxes relatives à ces services sont consultables sur le site Internet de Condor (www.condor.com).

L'inscription au service d'accompagnement des mineurs est exigée et est possible jusqu'à 48 heures au plus tard avant le départ. Il est alors possible de commander un menu enfant gratuit et une réservation de place sera effectuée gratuitement par nos soins.

Nous attirons votre attention sur le fait que des frais d'encadrement peuvent être retenus sur les vols en correspondance avec d'autres compagnies aériennes. Les informations à ce propos doivent être demandées auprès des compagnies aériennes concernées.

À l'aéroport de départ, les coordonnées complètes (nom, adresse, numéro de téléphone) de la personne qui accompagne le mineur UM jusqu'à son transfert ou sa récupération seront demandées. Si cette personne n'est pas un parent, une procuration est requise à l'enregistrement et à la récupération de l'enfant. Pour des raisons de sécurité, la personne qui accompagne l'enfant doit présenter une pièce d'identité avec photo en cours de validité au moment de l'enregistrement et de la récupération de l'enfant.

Dans la mesure où les autorités aéroportuaires respectives l'autorisent, il est possible d'accompagner l'enfant jusqu'à la porte d'embarquement. L'accompagnement de l'enfant jusqu'à la porte d'embarquement est permis dans tous les aéroports allemands et a alors un caractère obligatoire.

Dans tous les cas de figure, la personne accompagnatrice doit rester jusqu'au départ du vol avant de quitter l'aéroport.

Dans les aéroports en correspondance et à bord de l'avion, l'enfant est pris en charge par le personnel de Condor.

11.2. Transport d'enfants et d'enfants en bas âge (moins de 2 ans)

Dans le cas où un enfant n'ayant pas encore 12 ans ne serait accompagné que de l'un de ses parents, il peut se révéler judicieux pour éviter tout malentendu et toute complication de présenter une confirmation écrite du second parent sur l'autorisation d'effectuer le vol/les vols avec le parent accompagnant.

Il ne peut être transporté qu'un seul enfant de moins de 2 ans au maximum par adulte sans place assise propre. Un deuxième enfant en bas âge (moins de 2 ans) ne peut alors être transporté sur demande par un adulte 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.

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.

Après déclaration dans les temps jusqu'à 77 h avant le départ prévu, Condor met à disposition des berceaux ou des lits nacelles à bord pour les bébés jusqu'à 6 mois environ et/ou pesant 8 kg au maximum. Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que ce service ne peut être mis à disposition dans toutes les classes ni sur les vols en correspondance avec d'autres compagnies aériennes.

11.3. Femmes enceintes

Pour des raisons de sécurité, les femmes enceintes ne peuvent plus voler avec Condor à partir de la 36ème semaine de grossesse (à partir de la 32ème semaine en cas de grossesse multiple). Entre la 28ème et la 36ème semaine de grossesse (en cas de grossesse multiple seulement jusqu'à la 32ème 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 une préparation de qualité, veuillez informer Condor au moment de l'achat du billet, au moins cependant 24 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.

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.

11.5. Dispositions particulières régissant le transport avec d'autres transporteurs aériens

Le transport de femmes enceintes et d'invités nécessitant des soins particuliers 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.

12. Prescriptions relatives aux bagages

Dans le cadre du transport aérien, vous pouvez emporter gratuitement un certain nombre de bagages au titre de la franchise bagages. Les limites de la franchise bagages pour les réservations dans les tarifs Economy Flex Option, Economy Best Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option ainsi que dans les tarifs Economy Classic, Premium Economy Classic, Business Classic sont celles indiquées sur le billet d'avion ou sur la proposition servant d'offre pour la conclusion d'un contrat de transport aérien. Les réservations dans le tarif Economy Light ne comprennent pas de franchise bagages. 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 9.9 – 9.15 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 (en soute).

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.

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

12.1. Bagages à main

Remarque : en raison des dispositions de protection actuelles dans les aéroports, vous ne pouvez prendre qu'un seul baguage à main (un petit sac compte également comme baguage à main) avec vous. Tous les autres bagages autorisés pour votre tarif doivent être remis (gratuit).

Les dimensions et limitations de poids indiquées ci-après s'appliquent aux bagages à main standard, pour chaque classe, par personne.

Le poids maximal admissible d'une classe se réfère à tous les bagages :

Tarif	Economy Light (Zone 1 et 2)	Economy Light (Zone 3 à 5)	Economy Classic** (toutes les zones)	Economy Best (Zone 1 et 2)	Premium Economy (Zone 3 à 5)	Business Class (toutes les zones)
Petit sac (maximale Maße 40 x 30 x 10 cm)	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Premier bagage à main (dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm)	Non inclus*	Non inclus***	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Deuxième bagage à main (dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm)	Non inclus	Non inclus	Non inclus	Non inclus	Non inclus	Inclus
Poids maximal admissible de tous les bagages à main	8 kg	8 kg	8 kg	10 kg	10 kg	16 kg

* Il est possible d'emmener un bagage à main de dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm en s'acquittant de frais supplémentaires. Pour obtenir de plus amples informations à ce sujet, veuillez cliquer ici (www.condor.com).

** Réglementation particulière pour les vols avec Sundair : pour les vols qui sont effectués avec un numéro de vol Sundair, il est possible de prendre un bagage à main avec les dimensions maximales de 55 x 40 x 20 cm et d'un poids de 6 kg.

*** S'applique aux réservations de vol faites à partir du 15/07/2020 avec date de vol à partir du 01/11/2020. Pour tous les départs avant le 01/11/2020, vous êtes autorisé(e) à emmener un bagage à main avec les dimensions maximales de 55 x 40 x 20 cm.

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.

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.

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.

12.2. Excédent de bagages

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.

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

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.

12.3. Sièges auto enfants à bord des vols Condor

Depuis le 16/07/2008, un règlement de l'UE relatif à la sécurité de fixation des enfants en bas âge (moins de 2 ans) est entré en vigueur. Ce règlement stipule que 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 (moins de 2 ans) durant le vol. N'oubliez pas de réserver spécifiquement à cette fin une place assise au tarif plein pour l'enfant en bas âge (moins de 2 ans). 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.

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

- 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.
- Sièges enfants homologués suivant la norme UN ECE R 44, -03 ou version plus récente pour l'usage dans les véhicules à moteur.
- Sièges enfants homologués suivant la norme canadienne CMVSS 213/213.1 pour l'usage dans les véhicules à moteur et les appareils aériens.
- 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“ et
- 2) “THIS RESTRAINT IS CERTIFIED FOR USE IN MOTOR VEHICLES AND AIRCRAFT”. (CET ENSEMBLE DE RETENUE EST CERTIFIÉ POUR UTILISATION À BORD D'UN VÉHICULE À MOTEUR ET D'APPAREILS AÉRIENS)

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

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.

12.4. Transport de bagages de sport et de bagages spéciaux

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

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.

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

12.5. Emballages pour bagages spéciaux et de sport

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 h avant le départ.

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.

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.

12.6. Les bagages enregistrés ne doivent pas 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.

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.

13. Responsabilité et délai de recours

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

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.

La Convention de Montréal limite la responsabilité comme suit :

- 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 128 821 DTS (soit environ 160 650 €), 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). Condor verse une avance couvrant les besoins économiques immédiats de l'ayant droit d'au moins 16 000 DTS (env. 19 963 €), dans un délai de 15 jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à l'indemnisation.
- En cas de destruction, de perte, y compris partielle, d'avarie ou de retard des bagages enregistrés, celle-ci s'élève à 1 288 DTS (env. 1 606 €). 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 Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 81669 Munich (Allemagne). Nous ne sommes pas chargés du règlement des sinistres garantis par l'assurance.

- En cas de retard du transport aérien du voyageur, la somme se monte à 5 346 DTS (env. 666 €).

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.

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.

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.

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

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.

14. Plans de vols, retards et annulations de vols ou modifications des horaires de vol, droits des passagers

14.1.

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. 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. 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.

14.2.

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. 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'atterrissement (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. 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.

14.3.

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.

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).

14.4.

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. 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), l'incapacité de Condor d'assurer des vols suite à la décision du Royaume Uni de quitter l'Union européenne (y compris la perte ou la restriction des droits de trafic aérien ou de transit ou le droit d'autres compagnies aériennes d'entrer dans tout espace aérien), des troubles civils 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».

14.5.

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

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.

Les droits issus de ce règlement ne s'appliquent que si vous disposez d'une réservation confirmée pour le vol concerné, si vous êtes présent(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.

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 agrave 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.

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 € par passager pour les vols d'une distance inférieure à 1 500 km ; elle s'élève à 400,00 € 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 € 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.

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.

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.

15. 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**15.1. 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 possible 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.

15.2. Port obligatoire de la ceinture de sécurité

Pour votre propre sécurité, veuillez noter 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 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 aux cigarettes électroniques. 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.

15.4. 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.

15.5. 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.

15.6. Documents de voyage

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 de 5,00 € par personne. 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.

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

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 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, 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 payé pour le transport jusqu'au lieu de reconduite ou d'expulsion ne sera pas remboursé. 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. Dans votre propre intérêt, veillez par conséquent au strict respect des dispositions d'entrée dans un pays en vigueur.

16. Protection des données

Vous reconnaissiez 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.

17. Assurances

Les prestations d'assurance, en particulier une assurance couvrant les frais de désistement en cas d'annulation, ne sont pas comprises dans le tarif aérien. Nous recommandons vivement la souscription d'une telle assurance lors de la réservation du voyage. Dans un cas de garantie, une déclaration de sinistre écrite immédiate à l'attention de l'assureur est requise. Condor n'est pas chargé du règlement des sinistres.

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

18. Référence à l'annexe au règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (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.

18.1. 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 128 821 DTS, 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.

18.2. 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.

18.3. 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 5 346 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 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 1 288 DTS.

18.5. Destruction, perte ou détérioration de bagages

La compagnie aérienne est responsable de la destruction, perte ou détérioration de bagages dans la limite de 1 288 DTS. 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.

18.6. 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.

18.7. 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.

18.8. 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.

18.9. 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.

19. Droit applicable, juridiction compétente et procédure de règlement des différends appelée

19.1. Droit applicable

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

19.2. 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.

19.3. Procédure de règlement des différends appelée

Les services aériens Condor participent à une procédure de règlement des différends appelée « Streitbeilegungsverfahren » auprès d'une « Verbraucherstreitschlichtungsstelle » [organisme de conciliation pour les litiges avec les consommateurs]. Si vous faites l'objet d'un litige en lien avec un voyage privé, vous êtes en droit de vous adresser à la « Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) » [organisme de conciliation impartial des transports publics de voyageurs en Allemagne]. Vous pouvez contacter l'organisme de conciliation à l'adresse suivante :

söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81
D-10623 Berlin
<https://soep-online.de>
https://soep-online.de/beschwerdeformular_flug.html

20. Rail & Fly

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.

Les billets de train « Rail & Fly » sont disponibles pour la 2^e 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.

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.

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.

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

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 : 29 juillet 2020, sous réserve de modifications

Condor Flugdienst GmbH
Condor Platz
60549 Francfort-sur-le-Main