

Condor Flugdienst GmbH

CTA (A) No. 7

Tarif

Tarif contenant les règles applicables aux services aériens internationaux réguliers pour le transport des passagers et de leurs bagages entre **Points à l'intérieur et à l'extérieur du Canada**



Date d'émission : 20 avril 2026
2026*

Date d'entrée en vigueur : 21 avril

*Conformément à l'arrêté 2023-A-3 de l'OTC

Table des matière

Partie I – Informations générales sur les tarifs	7
Explication des abréviations, des marques de référence et des symboles.....	8
Règle 1 : Définitions	9
Règle 5 : Application du tarif	19
(A) Général.....	19
(B) Responsabilité en vertu du tarif applicable	20
(C) Loi prépondérante / divisibilité	21
(D) Transport gratuit.....	21
(E) Recours des passagers.....	22
(F) Modification et renonciation.....	22
(G) Auto-identification – transporteur important ou petit	22
Partie II – Avant le départ.....	23
Règle 10 : Application des tarifs et frais	24
(A) Général.....	24
(B) Tarifs en vigueur.....	24
(C) Itinéraire	24
(D) Taxes et frais	24
(E) Devise des tarifs	25
Règle 15 : Taxes	31
(A) Général.....	31
Règle 20 : Moyens de paiement.....	32
(A) Général.....	32
Règle 25 : Devise de paiement.....	33
(A) Général.....	33
Règle 30 : Classes de service	36
(A) Business Class ou classe « C »	36
(B) Premium Economy Class ou classe « Y ».....	36
(C) Economy Class ou classe « M »	36
Règle 40 : Réservations	38
(A) Général.....	38
(B) Annulation des réservations	39
(C) Responsabilité du passager	40
(D) Défaut d’occupation du siège	41
(E) Limites des horaires d’enregistrement	41
Règle 41 : Attribution des sièges pour les passagers, y compris le placement des enfants de moins de 14 ans	42
(A) Applicabilité.....	42
(B) Attribution de siège.....	43
(C) Attribution de sièges aux enfants accompagnés de moins de 14 ans	44
(D) Proximité du siège de la personne accompagnante.....	45

(E) Différence de prix	45
Règle 45 : Escales	47
(A) Général	47
Règle 50 : Itinéraires	48
(A) Application	48
Règle 54 : Acceptation des bagages en interline.....	49
Définitions.....	49
(A) Applicabilité.....	51
(B) Général	52
(C) Détermination des règles relatives aux bagages par le transporteur sélectionné	52
(D) Application des règles sur les bagages par le transporteur participant	53
(E) Divulgateur des règles relatives aux bagages.....	53
Règle 55 : Acceptation des bagages	56
(A) Applicabilité.....	56
(B) Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés	56
(C) Franchise de bagages	58
(D) Collecte et livraison des bagages	60
(E) Excédent de bagages	60
(F) Frais de déclaration de valeur excédentaire	62
(G) Articles inadmissibles comme bagages	63
(H) Droit de refuser le transport des bagages	66
(I) Droit de recherche.....	66
Règle 56 : Acceptation des instruments de musique comme bagages	67
(A) Applicabilité.....	67
(B) Petits instruments de musique comme bagage de cabine	67
(C) Instruments de musique comme bagages de cabine (bagages occupant un siège) ..	68
(D) Le transporteur est dans l'impossibilité de transporter des instruments de musique en cabine en raison d'un changement d'appareil	68
(E) Instruments de musique en tant que bagages enregistrés.....	68
(F) Frais.....	70
Règle 60 : Acceptation des enfants pour le voyage.....	72
(A) Général	72
(B) Acceptation des nourrissons et des enfants	73
(C) Documentation	75
(D) Mineurs non accompagnés.....	75
Règle 65 : mineurs non accompagnés	76
(A) Général	76
(B) Restrictions d'âge	76
(C) Restrictions de voyage	77
(D) Tarifs et frais	77
(E) Conditions d'application pour le voyage non accompagné	78
(F) Responsabilité du transporteur.....	80
Règle 69 : Transport des personnes handicapées – Grand transporteur RTAPH	81
(A) Application	81

(B) Acceptation au transport	81
(C) Réservations et services en ligne	82
(D) Confirmation écrite des services	83
(E) Services pour lesquels aucun préavis n'est requis	83
(F) Services pour lesquels un préavis est requis	85
(G) Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance	89
(H) Acceptation des chiens d'assistance	92
(I) Acceptation d'autres animaux d'assistance et animaux de soutien émotionnel	93
(J) Autres services pour les personnes en situation de handicap	94
Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux de compagnie et chiens de recherche et de sauvetage)	95
(A) Application	95
(B) Général	95
(C) Chiens de recherche et de sauvetage	96
(D) Animaux de compagnie	96
Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité	100
(A) Général	100
(B) Documents de voyage	100
(C) Questions de douanes et de sécurité	101
Règle 85 : Services de transfert terrestre	102
(A) Général	102
Règle 90 : Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur	103
(A) Applicabilité	103
(B) Général	103
(C) Situations hors du contrôle de Condor	104
(D) Communication avec les passagers — retard ou annulation hors du contrôle de Condor	105
(E) Autres dispositions — retard ou annulation hors du contrôle de Condor	105
Règle 91 : Retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité	108
(A) Applicabilité	108
(B) Général	108
(C) Communication avec les passagers – retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité	109
(D) Autres dispositions – Retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité	109
(E) Normes de traitement – Retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité	112
(F) Indemnisation – retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et non requise pour des raisons de sécurité	113
Règle 92 : Retard sur le tarmac	115
(A) Applicabilité	115
(B) Général	115
(C) Retard sur le tarmac (plus de 3 heures) : obligations du transporteur dans un aéroport au Canada	116

Règle 95 : Refus d'embarquement – hors du contrôle de Condor	118
(A) Applicabilité.....	118
(B) Général	118
(C) Situations hors du contrôle de Condor	119
(D) Communication avec les passagers – refus d'embarquement – hors du contrôle de Condor	120
(E) Autres dispositions – refus d'embarquement hors du contrôle de Condor	120
Règle 96 : Refus d'embarquement – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité	124
(A) Applicabilité.....	124
(B) Général	124
(C) Refus d'embarquement – relevant de la volonté de Condor et relevant de la volonté de Condor, mais nécessaire pour des raisons de sécurité – appel à volontaires.....	125
(D) Communication avec les passagers – Refus d'embarquement – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité.....	127
(E) Autres dispositions – refus d'embarquement sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité	127
(F) Normes de traitement – refus d'embarquement – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité	130
(G) Indemnisation – refus d'embarquement – sous le contrôle de Condor et non requise pour des raisons de sécurité.....	130
Règle 97 – Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement	133
(A) Général	133
Règle 98 – Irrégularités d'horaire.....	135
(A) Général	135
(B) Modifications de l'heure de départ prévue en raison de motifs opérationnels liés au vol et notification du passager	136
(C) Changement d'avion, transporteur aérien tiers et notification du passager	136
(D) Changements d'équipement entraînant une surréservation — changement de classe de cabine.....	137
(E) Correspondances manquées	137
(F) Modifications demandées par le passager.....	137
Règle 105 : Refus de transport.....	139
Définitions.....	139
(A) Applicabilité.....	140
(B) Refus de transport – retrait du passager	140
(C) Conduite du passager – refus de transport – conduite interdite et sanctions.....	144
(D) Recours du passager/limitation de responsabilité	146
Règle 115 : Billets	148
(A) Général.....	148
(B) Validité du transport	148
(C) Prolongation de la validité du billet	149
(D) Renonciation à la disposition sur la durée minimale/maximale de séjour	150
(E) Surclassement (passage d'un billet à un tarif inférieur à un tarif supérieur)	153

(F) Vols en séquence	154
(G) Billets ouverts	154
(H) Transférabilité/non-transférabilité.....	154
(I) Absence, perte ou irrégularités concernant le billet.....	155
(J) Billets prépayés	155

Partie IV - Après le voyage 157

Règle 121 : Responsabilité du transporteur en cas de perte, de dommage ou de retard des bagages, de retard des passagers ou de décès ou de lésions corporelles – transport

international 158

(A) Transporteurs successifs	158
(B) Lois et dispositions applicables	158
(C) Délais de prescription pour les réclamations et les recours.....	166
(D) Avis.....	166
(E) Modification et renonciation	167
(F) Transport gratuit	167

Règle 125 : Remboursements 168

(A) Général.....	168
(B) Remboursements involontaires	169
(C) Remboursements volontaires	170
(D) Délai pour demander un remboursement.....	171
(E) Remboursements en cas de décès	171
(F) Service de jury	172
(G) Refus de remboursement	172
(H) Billet perdu.....	172

Partie I – Informations générales sur les tarifs



Partie I – Informations générales sur les tarifs

Explication des abréviations, des marques de référence et des symboles

\$	Dollars
(C)	Indique un changement qui n'entraîne ni augmentation ni diminution
(I)	Indique une augmentation
(N)	Indique un ajout
(R)	Indique une réduction
(X)	Indique une annulation
RPAA	<i>Règlement sur la protection des passagers aériens</i>
RTAPH	<i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i>
CA	Dollars canadiens
OTC	Office des transports du Canada, également appelé l'« Office »
EMDS	Documents électroniques divers
UE	Union européenne
IATA	Association internationale du transport aérien
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
S/O	Sans objet
Nº	Numéro
DTS	Droits de tirage spéciaux

US Dollars américains

DOT des É.-U. Ministère des Transports des États-Unis

YPTA Jeune voyageant seul

Règle 1 : Définitions

« **Office** » désigne l'Office des transports du Canada.

« **RPA** » désigne le *Règlement sur la protection des passagers aériens*.

« **dispositif d'assistance** » désigne tout dispositif médical, aide à la mobilité, aide à la communication ou autre aide spécialement conçue pour aider une personne handicapée à répondre à un besoin lié à son handicap.

« **RTAP** » désigne le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

« **RTA** » désigne le *Règlement sur le transport aérien*.

« **bagage** » désigne tout bien nécessaire ou approprié au port, à l'utilisation, au confort ou à la commodité du passager aux fins du voyage. Sauf indication contraire, cela comprend les bagages enregistrés et non enregistrés du passager.

« **reçu de bagages** » désigne les parties du billet qui prévoient le transport des bagages enregistrés du passager et qui sont émises par le transporteur en tant que reçu pour les bagages enregistrés du passager.

« **étiquette d'identification de bagage** » désigne un document émis par le transporteur uniquement pour l'identification des bagages enregistrés, dont une partie est remise au passager en tant que reçu pour ses bagages enregistrés et dont la partie restante est apposée par le transporteur sur une pièce particulière des bagages enregistrés du passager.

« **rangée de sièges** » désigne des sièges passagers qui sont immédiatement adjacents les uns aux autres et ne comprend pas les sièges passagers situés de l'autre côté de l'allée.

« **taux de change acheteur bancaire ou taux de change vendeur bancaire** » signifie :

- Au Canada, le taux unitaire publié chaque semaine dans l'édition du vendredi du *Globe and Mail* de Toronto, en tant que taux de change moyen du marché en fonds canadiens. Lorsqu'un jour férié tombe un vendredi, les taux indiqués le jour ouvrable précédent

seront utilisés. Ces taux seront applicables du lundi de la semaine suivante jusqu'au dimanche suivant inclusivement.

- Aux États-Unis, le taux publié chaque mardi dans le *Wall Street Journal* sous la rubrique Foreign Exchange. Ce taux sera applicable du mercredi de chaque semaine jusqu'au mardi de la semaine suivante inclus. Lorsqu'un jour férié tombe un lundi, les taux de change ne figurent pas dans l'édition du mardi du *Wall Street Journal*. Dans de tels cas exceptionnels, les taux de la semaine précédente sont utilisés jusqu'au mercredi au lieu du mardi, et l'édition du mercredi du *Wall Street Journal* sera utilisée pour la période allant du jeudi au mardi de la semaine suivante.
- Dans d'autres pays, le taux auquel une banque achète un montant donné de devises étrangères en échange d'une ou plusieurs unités de la monnaie nationale du pays où la transaction d'échange a lieu, dans le but de transférer des fonds par des canaux bancaires, c'est-à-dire autres que les transactions en billets de banque, des chèques de voyage et des instruments bancaires similaires.

« **obstacle** » désigne tout élément – y compris tout élément physique, architectural, technologique ou comportemental, tout élément fondé sur l'information ou les communications ou tout élément résultant d'une politique ou d'une pratique – qui entrave la participation pleine et égale à la société des personnes ayant une déficience, notamment une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle ou une limitation fonctionnelle.

« **zone d'embarquement** » désigne le point où les coupons de vol du passager sont retirés et conservés par le transporteur ou le point où le transporteur examine la carte d'embarquement du passager avant que celui-ci ne soit autorisé à monter à bord de l'avion.

« **carte d'embarquement** » inclut soit un document papier, soit un document électronique émis par le transporteur au passager et sert de preuve que le passager s'est enregistré pour son vol et, lorsqu'elle indique une attribution de siège, elle permet au passager d'embarquer sur un vol particulier.

« **heure limite d'embarquement** » est l'heure limite fixée par le transporteur à laquelle le passager doit être présent dans la zone d'embarquement désignée de son vol.

« **Canada** » désigne les dix provinces du Canada, le territoire du Yukon, les districts et les îles composant les Territoires du Nord-Ouest du Canada et le Nunavut.

« **Transporteur** » désigne Condor Flugdienst GmbH

« **bagages enregistrés** » désigne les bagages dont le transporteur assume la garde exclusive et pour lesquels il émet une étiquette d'identification de bagage.

La « **date limite d'enregistrement** » est l'heure limite fixée par le transporteur à laquelle le passager doit avoir terminé les formalités d'enregistrement et reçu une carte d'embarquement.

« **voyage circulaire** » désigne tout voyage effectué selon un itinéraire continu et indirect dont le point d'origine est également la destination finale, mais qui ne constitue pas un aller et retour car il comporte plus d'une escale.

« **partage de code** » désigne un accord commercial dans lequel deux compagnies aériennes ou plus, c.-à-d. le ou les transporteurs commerciaux, vendent des sièges en utilisant leur propre code de compagnie aérienne sur un vol exploité par l'une d'entre elles (c.-à-d. le transporteur exploitant).

« **accord commercial** » désigne un accord visant à vendre des billets sur le vol d'un autre transporteur, ou sur les vols de l'un et de l'autre (comme un partage de code ou un accord de bloc-sièges).

« **billet de jonction** » désigne un billet émis à un passager conjointement avec un ou plusieurs autres billets qui constituent ensemble un contrat de transport unique.

« **Convention** » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, [signée à Varsovie le 12 octobre 1929](#), ou cette convention telle que modifiée par le protocole de La Haye de 1955, ou la [Convention de Montréal](#) signée à Montréal le 28 mai 1999, selon celle qui est applicable au transport en vertu des présentes.

Remarque : Pour le transport international aller-retour qui commence et se termine au Canada, la Convention de Montréal s'appliquera au voyage du passager.

« **Pays de paiement** » désigne le pays où le paiement est effectué par l'acheteur à la compagnie aérienne ou à son agent; le paiement par chèque, carte de crédit ou tout autre instrument bancaire est réputé avoir été effectué au lieu où cet instrument est accepté par la compagnie aérienne ou son agent.

« **zone de trottoir** » désigne une zone située à l'extérieur d'un terminal où les passagers sont pris en charge ou déposés, et qui est détenue, exploitée, louée ou autrement contrôlée par l'exploitant du terminal.

« **refus d'embarquement** » survient lorsqu'un passager n'est pas autorisé à occuper un siège à bord d'un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés sur le vol est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés dans les délais requis, qui détiennent une

réservation confirmée et des documents de voyage valides, et qui sont présents à la porte d'embarquement à l'heure d'embarquement requise.

« **destination** » est une interruption volontaire du voyage initiée par le passager et convenue à l'avance avec le transporteur en un point situé après le lieu de départ, mais avant que la destination finale ne soit atteinte. L'interruption volontaire doit avoir un motif autre qu'un changement d'avion. Le transport vers une destination peut impliquer plusieurs segments de vol sur un seul billet/itinéraire.

« **destination, ultime** » voir **destination ultime**.

« **handicap** » désigne toute déficience, notamment une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle — ou une limitation fonctionnelle — de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la participation pleine et égale d'une personne à la société.

« **transport intérieur** » désigne le transport aérien entre des points au Canada, au départ et à destination d'un même point au Canada ou entre des points au Canada et un point situé à l'extérieur du Canada qui n'est pas sur le territoire d'un autre pays.

« **animal de soutien émotionnel** » désigne un animal qui procure un soutien émotionnel, du réconfort ou des bienfaits thérapeutiques pour répondre aux besoins liés à la déficience d'une personne en situation de handicap, mais qui n'a pas été dressé individuellement par une organisation ou une personne spécialisée dans ce type de dressage pour accomplir une tâche précise visant à aider la personne ayant un besoin lié à une déficience.

« **Union européenne (UE)** » désigne l'un des États souverains ayant adhéré à l'UE. Conformément à l'article 299, paragraphe 2, du traité instituant l'UE, ce tarif s'applique également aux départements d'outre-mer, à savoir la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, l'île de La Réunion, les Açores, Madère et les îles Canaries.

« **coupon de vol** » désigne la partie du billet qui est soit conservée électroniquement dans la base de données du transporteur, soit sur papier lorsqu'un billet papier est émis à un passager. Il indique les points particuliers entre lesquels le passager a droit au transport.

« **transport gratuit** » signifie le transport aérien de passagers, de marchandises ou d'animaux sans contrepartie.

« **famille immédiate** » désigne le conjoint, les parents et grands-parents, les enfants et petits-enfants, les frères et sœurs, les beaux-parents, ainsi que les beaux-frères, belles-sœurs, brus et

gendres. Les membres adoptés ou par alliance sont également inclus dans la famille immédiate.

« **transport international** » désigne le transport aérien entre le Canada et un point situé sur le territoire d'un autre pays.

« **remboursements involontaires** » désigne tout remboursement effectué dans le cas :

- le passager est empêché d'utiliser la totalité ou une partie de son billet ;
- la classe de service initiale du passager est modifiée pour une classe de service inférieure; ou
- le passager est dans l'impossibilité d'utiliser tout service supplémentaire acheté dans les situations énoncées dans :
- [Règle 90](#), Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur,
- [Règle 91](#), Retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité,
- [Règle 95](#), Refus d'embarquement – hors du contrôle du transporteur,
- [Règle 96](#), Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité,
- [Règle 121](#), Responsabilité du transporteur en cas de perte, de dommage ou de retard des bagages, de retard des passagers ou de décès ou de lésions corporelles – transport international.

« **itinéraire/reçu** » désigne un document ou des documents de voyage que le transporteur ou son agent délivre au passager voyageant avec un billet. L'itinéraire/reçu contient le nom du passager, les informations sur le vol et les avis pertinents pour le voyage. Ce document doit être conservé par le passager pendant toute la durée du voyage.

« **Grande compagnie aérienne RPAA** » est un transporteur ayant transporté un total mondial de deux millions de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

« **Grande compagnie aérienne RPAA** » est un transporteur qui a transporté un total mondial d'un million de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

« **mineur** » désigne une personne n'ayant pas atteint son 12e anniversaire à la date du début du voyage.

« **ordonnance de charge diverse (MCO)** » est un document comptable, semblable à un billet d'avion, utilisé pour traiter le paiement des arrangements de voyage. Il est utilisé pour des frais non liés au transport, tels que les dépôts de groupe, l'excédent de bagages, les services optionnels et divers autres frais accessoires imposés par un transporteur aérien.

« **aide à la mobilité** » désigne tout fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, chaise d'embarquement, déambulateur, canne, béquille, prothèse ou autre aide spécialement conçue pour aider une personne handicapée ayant un besoin lié à la mobilité.

« **tarif normal** » désigne le tarif le plus élevé établi pour un service en première classe, en Business ou en Economy Class pendant la période d'application.

« **billet à date ouverte** » désigne un billet émis à un passager sans que celui-ci n'ait précisé ou pris de décision concernant la date de voyage. Le voyage est assujéti à la sélection d'un vol spécifique, à la confirmation d'une réservation de place dans le système de réservation du transporteur, à l'émission d'une carte d'embarquement et au respect, par le passager, de toutes les restrictions imposées par le transporteur.

« **vol multidestinations** » désigne tout voyage composé de deux segments tarifaires distincts avec une rupture de charge.

« **origine** » désigne le point de départ initial du voyage tel qu'indiqué sur le billet.

« **passager** » désigne toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée à bord d'un aéronef avec le consentement du transporteur en vertu d'un contrat de transport valide.

« **personne en situation de handicap** » désigne toute personne ayant toute déficience, notamment une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle — ou une limitation fonctionnelle — de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la participation pleine et égale d'une personne à la société.

« **bagages prioritaires** » désigne les bagages qui seront les derniers éléments à être placés dans la soute de l'avion et les premiers à en être retirés. Les aides nécessaires à la mobilité ou au bien-être des personnes handicapées seront traitées comme des bagages prioritaires.

« **refus de transport** » signifie que, malgré le fait qu'un passager détienne un billet valide, le transporteur ne le transportera pas ou, au besoin, le débarquera d'un vol à tout moment pour les raisons énoncées à la Règle 105, Refus de transport.

« **requis pour des raisons de sécurité** » signifie requis par la loi afin de réduire les risques pour la sécurité des passagers et inclut ce qui est requis par les décisions de sécurité prises sous l'autorité du pilote de l'aéronef ou toute décision prise conformément à un *système de gestion de la sécurité* tel que défini au paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien* mais n'inclut pas l'entretien périodique en conformité avec les exigences légales.

« **réacheminement** » désigne tout changement aux points inscrits sur le billet.

« **réservation** » est un enregistrement, sous forme papier ou électronique, de l'hébergement détenu par un passager sur un vol donné. La réservation doit préciser la date et les heures de voyage, le numéro de vol et la classe de service qui sera fournie au passager.

L'« **itinéraire** » établit les points possibles par lesquels le voyage peut s'effectuer pour un tarif précis.

« **autonome** » signifie qu'une personne n'a pas besoin de services liés à une déficience au-delà de ceux normalement fournis par le transporteur, ou au-delà de ceux que les règles ou règlements applicables exigent que le transporteur fournisse.

« **animal d'assistance** » désigne un animal dont une personne en situation de handicap a besoin pour obtenir de l'aide et qui est certifié, par écrit, comme ayant été dressé par un établissement professionnel de dressage d'animaux d'assistance pour aider une personne en situation de handicap et qui est correctement harnaché conformément aux normes établies par un établissement professionnel de dressage d'animaux d'assistance.

« **chien d'assistance** » désigne un chien ayant été dressé individuellement par un organisme ou une personne spécialisée dans le dressage de chiens d'assistance afin d'accomplir une tâche visant à aider une personne handicapée à répondre à un besoin lié à son handicap.

« **allergie grave** » désigne une allergie à un allergène pouvant causer une détresse physique importante chez une personne si elle est directement exposée à cet allergène.

« **situations hors du contrôle du transporteur** » incluent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- guerre ou instabilité politique ;
- actes illégaux ou sabotage ;

- conditions météorologiques ou catastrophes naturelles rendant impossible l'exploitation sécuritaire de l'appareil ;
- des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
- un NOTAM (avis aux aviateurs) tel que défini au paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;
- une menace à la sécurité ;
- des problèmes d'exploitation de l'aéroport;
- une urgence médicale;
- une collision avec la faune;
- un conflit de travail au sein du transporteur ou d'un fournisseur de services essentiels tel qu'un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne ;
- un défaut de fabrication dans un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'avion concerné, ou par une autorité compétente; et
- un ordre ou une instruction provenant d'un fonctionnaire d'une province ou d'un organisme d'application de la loi, ou d'une personne responsable de la sécurité aéroportuaire.

« **Petite compagnie aérienne RPAA** » désigne tout transporteur qui n'est pas une Grande compagnie aérienne. Pour plus de certitude, « Petite compagnie aérienne RPAA » désigne un transporteur qui n'a pas transporté un total mondial de deux millions de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes. Aux fins du RPAA, la Petite compagnie aérienne a les mêmes obligations qu'une Grande compagnie aérienne RPAA envers un passager qu'il transporte pour le compte d'une Grande compagnie aérienne RPAA en vertu d'une entente commerciale avec ce transporteur.

« **Petite compagnie aérienne non assujetti au RTAPH** » désigne tout transporteur qui n'est pas une grande compagnie aérienne assujettie au RTAPH. Pour plus de certitude, « Petite compagnie aérienne non assujetti au RTAPH » désigne un transporteur qui n'a pas transporté un total mondial d'un million de passagers ou plus au cours de chacune des deux années civiles précédentes.

« **droits de tirage spéciaux (DTS)** » est une unité de compte du Fonds monétaire international.

« **tarif spécial** » signifie tout tarif autre qu'un tarif normal.

« **escale** » désigne, aux fins de la construction tarifaire et de l'établissement du ou des tarifs applicables à l'itinéraire d'un passager, une interruption volontaire du voyage initiée par le passager et convenue à l'avance par le transporteur en un point situé entre le lieu de départ et le lieu de destination finale. L'interruption volontaire du voyage doit avoir une finalité autre que le changement d'appareil et peut entraîner le calcul de frais supplémentaires, conformément aux règles tarifaires correspondantes.

« **personne accompagnante** » désigne une personne dont a besoin une personne handicapée, en raison de la nature de son handicap, après le départ et avant l'arrivée pour l'aider à prendre ses repas, à prendre ses médicaments, à utiliser les toilettes, à effectuer le transfert vers et depuis un siège passager, à s'orienter et à communiquer; ou pour une assistance physique en cas d'urgence, y compris en cas d'évacuation ou de décompression.

« **tarif** » désigne un barème de tarifs, de taux, de frais ou de conditions de transport applicables à la prestation d'un service aérien et d'autres services accessoires.

« **retard sur le tarmac** » survient lorsqu'un vol est retardé sur le tarmac après la fermeture des portes de l'appareil pour le décollage ou après l'atterrissage du vol.

« **billet** » désigne un document papier ou électronique émis par ou pour le compte du transporteur qui comprend les coupons de vol du passager. Le billet sert de preuve de paiement du tarif aérien et constitue pour le passager la preuve de son contrat de transport. Dans les cas où le billet existe sous forme de document électronique, le transporteur remet au passager, à titre de preuve d'achat, un itinéraire/reçu.

« **trafic** » s'entend de toute personne ou marchandise transportée par voie aérienne.

« **point de transfert** » désigne tout point où le passager effectue un transfert entre des aéronefs.

« **destination finale** » est le lieu d'arrêt ultime selon le tarif/contrat de transport tel qu'indiqué sur le billet/l'itinéraire. Dans les itinéraires aller et retour, la destination finale et le point d'origine sont identiques.

« **bagages non enregistrés** » désigne tout bagage (bagage à main) accompagnant le passager autre que les bagages enregistrés.

« **États-Unis d'Amérique** » ou les « **États-Unis** » ou les « **É.-U.** » désignent la zone comprenant les 48 États fédérés contigus, le district fédéral de Columbia, l'Alaska, Hawaï, Porto Rico, les îles Vierges américaines, les Samoa américaines, Guam, ainsi que les îles Midway et Wake.

« **remboursements volontaires** » désigne le remboursement d'un billet inutilisé ou partiellement utilisé, ou de la différence de coût pour une classe de service inférieure dans toute situation non couverte par le RPAA, ou pour un service additionnel pour des raisons autres que celles mentionnées dans la définition d'un remboursement involontaire.

« **bon de réduction** » désigne un document ou un certificat fourni par le transporteur, sous format papier ou électronique, à un passager et qui fait office de moyen de paiement. Un bon de réduction possède une valeur monétaire déterminée par le transporteur et peut être utilisé pour l'achat de futurs voyages ou de services supplémentaires offerts par le transporteur, ou pour la prestation de services accessoires tels que les repas, le transport terrestre et l'hébergement à l'hôtel. Les bons de réduction peuvent être fournis par le transporteur à titre de geste commercial.

Politique sur les bons de réduction :

Bons de réduction : peuvent être utilisés pour l'achat futur de voyages ou de services auxiliaires à la suite d'une annulation, d'une réclamation, d'un changement d'horaire ou d'une promotion. Selon l'objectif, le bon d'achat peut avoir une date d'expiration. Pour plus de certitude, les bons d'achat fournis en guise de remboursement à la suite de retards, d'une annulation ou d'un refus d'embarquement conformément aux dispositions du RPA n'expirent pas.

Règle 5 : Application du tarif

(A) Général

- (1) Ce tarif s'applique au transport des passagers et de leurs bagages accompagnés, ainsi qu'à tous les services accessoires s'y rapportant :
 - (a) Pour le transport sur des vols exploités et commercialisés (portant un numéro de vol Condor Flugdienst GmbH) à un passager par Condor Flugdienst GmbH, et
 - (b) Pour le transport sur des vols commercialisés par Condor Flugdienst GmbH auprès d'un passager, mais effectué par un autre transporteur.
- (2) À l'exception des accords de partage de code, lorsque le transporteur émet un billet, un bulletin de bagages ou prend toute autre disposition pour le transport sur les services d'un autre transporteur, et au nom de celui-ci (que ce transport fasse partie ou non d'un service continu), le transporteur agit uniquement en tant qu'agent pour cet autre transporteur et le tarif de cet autre transporteur s'appliquera.
- (3) Le transport aérien est assujéti aux règles, aux taux, aux tarifs et aux frais publiés ou mentionnés dans le présent tarif, en vigueur à la date d'émission du billet.
- (4) À moins que la règle tarifaire régissant un code de base tarifaire spécifique applicable au transport acheté par le passager n'en dispose autrement, les règles générales contenues dans ce tarif s'appliqueront.
- (5) Le contenu du présent tarif constitue le contrat entre le transporteur et le passager. En cas de conflit entre le présent tarif et tout autre document émis ou publié par le transporteur, le présent tarif prévaudra.
- (1) Les règles, règlements et conditions de transport de Condor tels qu'indiqués dans ce tarif sont sujets à modification sans préavis uniquement lorsque requis par les lois applicables, les règlements gouvernementaux, les ordonnances et les exigences.
- (2) Sauf disposition contraire dans ce tarif, les règles, tarifs et frais applicables au transport des passagers et/ou des bagages sont ceux dûment publiés par le transporteur et seront ceux en vigueur à la date de début du transport couvert par le premier coupon de vol du billet. Lorsque les tarifs ou frais perçus ne sont pas les

tarifs ou frais applicables, les différences seront remboursées au passager ou réclamées à celui-ci, selon le cas.

- (3) Aucune augmentation des tarifs ou des frais applicables au transport des passagers ne sera perçue, et aucune condition de transport plus restrictive ne sera appliquée dans le cas où une augmentation des tarifs ou des frais surviendrait, ou si des conditions plus restrictives étaient imposées entre le moment de l'émission du billet et la date d'entrée en vigueur de tout tarif ultérieur contenant une telle augmentation ou de telles conditions de transport plus restrictives, sous réserve que :

- (i) Le billet est émis sur un billet Condor, ce qui signifie que le billet porte le code transporteur de Condor dans le numéro de série du billet (881) et est émis et validé au moyen d'un valideur officiel de Condor par un employé autorisé de Condor, une agence de voyage désignée par Condor ou toute autre personne autorisée à émettre des billets Condor :
- (ii) Le billet est émis avec des réservations confirmées du point d'origine au Canada jusqu'au premier point d'escale dans la zone 2 (Europe, Afrique) aux tarifs et frais applicables à la date d'émission du billet pour la date de début du voyage. La date d'émission du billet est déterminée par le validateur estampillé ou les mentions légales apposées sur le billet.
- (iii) Les réservations confirmées et émises ne sont pas modifiées et le billet n'est pas réémis à la demande du passager.
- (iv) La vente a lieu et le billet est émis au Canada.

(B) Responsabilité en vertu du tarif applicable

- (1) Pour le transport international, en cas de dommages dus au décès ou à des lésions corporelles, au retard des passagers ainsi qu'à la perte, à l'endommagement et au retard des bagages, le transporteur est soumis aux règles relatives à la responsabilité établies par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, ainsi qu'à toutes les autres dispositions de celles-ci. Le transporteur peut stipuler que les limites de responsabilité contenues dans ce tarif sont plus élevées que celles prévues par la Convention applicable ou qu'il n'existe aucune limite de responsabilité. Dans tous les autres cas, les règles tarifaires incompatibles avec toute disposition de la Convention applicable seront, dans cette mesure,

inapplicables au transport international (voir règle [121](#), Responsabilité - transport international).

(2) Responsabilité du transporteur en vertu du RPPA :

- (a) Le transporteur exploitant un vol est responsable envers les passagers en ce qui concerne les obligations énoncées aux articles 7 à 22 et 24 du RPAA, ou, si elles sont plus favorables à ces passagers, les obligations sur le même sujet qui sont énoncées dans le tarif applicable.
- (b) Toutefois, si un transporteur transporte des passagers pour le compte d'un autre transporteur en vertu d'une entente commerciale, les transporteurs sont solidairement responsables envers ces passagers à l'égard des obligations énoncées aux articles 7, 22 et 24 du RPA ou, si elles sont plus avantageuses pour ces passagers, des obligations portant sur le même sujet qui sont énoncées dans le tarif applicable.

(C) Loi prépondérante / divisibilité

- (1) Si une disposition contenue ou mentionnée dans le billet ou ce tarif est jugée contraire à une loi, un règlement gouvernemental, un ordre ou une exigence applicable, qui ne peut être levée par accord des parties, cette disposition, dans la mesure où elle est invalide, sera dissociée du billet ou du tarif et les autres dispositions continueront d'être pleinement en vigueur.

(D) Transport gratuit

- (1) Tous les passagers transportés à titre gratuit par le transporteur seront régis par toutes les dispositions de la présente règle ainsi que par toutes les autres règles applicables du présent tarif; toutefois, le transporteur se réserve le droit d'exclure l'application de tout ou partie du présent tarif.

(E) Recours des passagers

- (1) Toute indemnisation offerte aux passagers figure dans ce tarif et est assujettie aux règlements gouvernementaux applicables.
- (2) En cas de litige avec Condor Flugdienst GmbH, les passagers devraient, en premier recours, tenter de résoudre tout problème en traitant directement avec le transporteur. Si le passager a tenté de résoudre une réclamation auprès du

transporteur et n'est toujours pas satisfait, il peut porter l'affaire devant l'Office des transports du Canada ou le tribunal compétent, au choix du passager.

(F) Modification et renonciation

- (1) Aucun agent, préposé ou représentant du transporteur n'a l'autorité d'altérer, de modifier ou de renoncer à l'une quelconque des dispositions du présent tarif.

(G) Auto-identification – transporteur important ou petit

RPAA

- (1) Aux fins d'établir les obligations envers les passagers en vertu du RPPA, Condor Flugdienst GmbH déclare qu'elle est un grand transporteur au sens du RPPA.

Accessibilité pour les personnes handicapées

- (2) Aux fins de l'établissement des obligations envers les passagers ayant un handicap en vertu du RTAPH ou autrement, Condor Flugdienst GmbH déclare qu'elle est un grand transporteur conformément au RTAPH et qu'elle a inclus une déclaration sur son site Web indiquant qu'elle est assujettie au RTAPH.

Partie II – Avant le départ



Partie II – Avant le départ

Règle 10 : Application des tarifs et frais

(A) Général

- (1) Les tarifs applicables sont ceux publiés par le transporteur ou en son nom ou, s'ils ne sont pas publiés, établis conformément au tarif du transporteur.
- (2) Les tarifs et frais s'appliquent uniquement au transport aérien entre les points indiqués sur le billet. Les services de transfert terrestre, sauf indication contraire dans la [Règle 85](#), seront organisés par le passager à ses propres frais et ne sont pas soumis aux conditions de ce tarif.
- (4) Les tarifs, taux et frais sont déposés auprès de l'Airline Tariff Publishing Company (ATPCO) dans le tarif DE1 – NTA (A) n° 554.

(B) Tarifs en vigueur

- (1) Sous réserve des exigences gouvernementales et de ce tarif :
 - (a) Le tarif applicable est celui en vigueur à la date d'émission du billet.

(C) Itinéraire

- (1) Sauf disposition contraire dans le tarif du transporteur, les tarifs s'appliquent uniquement à l'itinéraire qui leur est associé.
- (2) S'il existe plus d'un itinéraire associé à un tarif, le passager peut, avant l'émission de son billet, préciser l'itinéraire qu'il préfère. Si aucun itinéraire n'est précisé, le transporteur peut déterminer l'itinéraire. (Voir [Règle 50](#), Itinéraires)

(D) Taxes et frais

- (1) Toute taxe ou tout frais imposé par le gouvernement ou une autre autorité, ou par l'exploitant d'un aéroport, à l'égard d'un passager ou de l'utilisation par un passager de services ou d'installations sera ajouté aux tarifs et frais publiés et sera payable par le passager, sauf disposition contraire prévue dans le tarif du transporteur. (Voir Règle 15, Taxes)

(E) Devise des tarifs

- (1) Tous les tarifs et frais sont indiqués en dollars canadiens pour les voyages commençant au Canada.
- (2) Tous les tarifs et frais sont indiqués en dollars américains pour les voyages commençant aux États-Unis.
- (3) Tous les tarifs et frais, pour les voyages commençant à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, sont indiqués dans la devise locale du pays où le voyage commence, sauf dans la mesure où les règles de l'IATA prévoient l'établissement des tarifs dans une autre devise et à l'exception des pays énumérés ci-dessous, qui sont exprimés en (A) dollars américains ou (B) en euros :

(A) Dollars américains

Afghanistan	Chili
Angola	Colombie
Anguilla	Rép. démocratique du Congo
Antigua-et-Barbuda	Costa Rica
Argentine	Cuba
Bahamas	Dominique
Bangladesh	République dominicaine
Barbade	Équateur
Belize	Égypte
Bermuda	El Salvador
Bolivie	Érythrée
Bonaire	Éthiopie
Brésil	Gambie
Burundi	Ghana
Cambodge	Grenade
Îles Caïmans	Guatemala

Guinée	Saba
Guyana	Saint-Eustache
Haïti	Saint-Christophe-et-Nevis
Honduras	Sainte-Lucie
Indonésie	Saint-Vincent-et-les-Grenadines
Irak	Sao Tomé-et-Principe
Israël	Seychelles
Jamaïque	Sierra Leone
Kenya	Somalie
Laos	Afrique du Sud
Liban	Sri Lanka
Liberia	État de la Palestine
Madagascar	Suriname
Malawi	Tanzanie
Maldives	Timor oriental
Mexique	Trinité-et-Tobago
Mongolie	Turquie
Montserrat	Turkménistan
Nicaragua	Île des Turques-et-Caïques
Nigéria	Ouganda
Panama	États-Unis et territoires américains
Paraguay	Uruguay
Pérou	Vénézuela
Philippines	Vietnam
Rwanda	Îles Vierges

Zambie

Zimbabwe

(B) euros

Albanie

Italie

Arménie

Kirghizistan

Autriche

Lettonie

Azerbaïdjan

Lituanie

Biélorussie

Luxembourg

Belgique

Macédoine du Nord (Fyrom)

Bosnie-Herzégovine

Malte

Bulgarie

Moldavie

Cap-Vert

Monaco

Croatie

Montenegro

Chypre

Pays-Bas

Estonie

Portugal

Finlande

Roumanie

France, sauf la Polynésie française (y compris Wallis-et-Futuna)

Russie

Serbie

Nouvelle-Calédonie (incluant les îles Loyauté)

Slovaquie

Géorgie

Slovénie

Allemagne

Espagne

Grèce

Tadjikistan

Guadeloupe

Ouzbékistan

Irlande

- (5) Tous les services additionnels doivent être établis dans la devise du pays concerné ou, sur accord, en dollars américains, en euros ou dans toute autre devise.
- (1) Les EMDS pour un transport non spécifié, lorsqu'ils sont acceptés en paiement d'un transport aérien, sont soumis aux dispositions de la [Règle 25](#) (devise de paiement). Le pays de paiement des EMDS est considéré comme le pays d'émission original et détermine les règles de construction à appliquer.



Règle 15 : Taxes

(A) Général

- (1) Les taxes imposées par les gouvernements sont payables par le passager et s'ajoutent au tarif publié ou établi.
- (2) Au moment de l'achat du billet, le transporteur informera le passager de toutes les taxes figurant sur le billet.
- (3) Les taxes seront indiquées séparément sur le billet.
- (4) Les conditions selon lesquelles les taxes sont imposées, perçues ou font l'objet d'un remboursement sont établies par l'autorité fiscale (nationale ou étrangère) et seront respectées dans tous les cas. Par conséquent, le transporteur percevra de nouveaux montants ou des montants plus élevés, ou procédera au remboursement de la totalité ou d'une partie de la taxe payée selon les conditions imposées par l'autorité fiscale.
- (6) Les taxes de transit aux points de correspondance seront prises en charge par Condor dans le cas d'escales nocturnes prévues ou d'autres arrêts sur des services de transport continu.

Règle 20 : Moyens de paiement

(A) Général

Voici une liste des options de paiement acceptées par le transporteur pour le paiement des billets et des services offerts par le transporteur :

- (1) Argent comptant dans les devises acceptables par le transporteur
- (2) Carte de crédit
- (3) Carte de débit bancaire, là où les installations le permettent
- (4) MCO (ordonnance de charge diverse)
- (5) Bons de réduction
- (6) Points de voyage ou miles de voyage échangeables.

Règle 25 : Devise de paiement

(A) Général

- (1) Les dispositions relatives aux devises sont assujetties aux règlements gouvernementaux et aux règlements sur les changes applicables.
- (2) Lorsque le voyage débute au Canada, le paiement des billets s'effectue en dollars canadiens au tarif en dollars canadiens, ou son équivalent dans d'autres devises converti en dollars canadiens au taux d'achat bancaire.
- (3) Lorsque le voyage commence aux États-Unis, le paiement des billets s'effectuera en dollars américains au tarif en dollars américains, ou à son équivalent dans d'autres devises converties en dollars américains au taux de change acheteur des banques.
- (4) Lorsque le voyage débute à l'extérieur du Canada ou des États-Unis mais que le paiement est effectué au Canada, le tarif publié dans une devise autre que le dollar canadien sera converti en devise canadienne au taux d'achat des banques.
- (5) Lorsque le voyage commence à l'extérieur du Canada ou des États-Unis mais que le paiement est effectué aux États-Unis, le tarif publié dans une devise autre que le dollar américain sera converti en devise américaine au taux de change acheteur des banques.
- (6) Lorsque le voyage provient de l'extérieur du Canada/des États-Unis et que le paiement n'est pas effectué au Canada ou aux États-Unis, le tarif publié sera converti en devise locale au taux de change acheteur des banques.
- (7) Lorsqu'un titre de transport est présenté pour un réacheminement ou un remboursement : dans des points situés aux États-Unis ou au Canada, ou dans des points situés à l'extérieur des États-Unis pour un voyage ayant débuté et ayant été payé aux États-Unis, la différence entre la valeur du voyage révisé et la valeur du titre de transport original doit être calculée dans la devise du pays où le voyage a commencé.
 - (a) Si la valeur du voyage révisé dépasse la valeur du document de transport original, la différence de valeur constitue un montant additionnel à percevoir et elle doit être convertie de la devise dans laquelle elle est calculée en la devise perçue auprès du passager ou de l'acheteur, au taux de change acheteur des banques locales en vigueur au moment de cette transaction; ou

(b) Si la valeur du document de transport original excède la valeur du voyage révisé, la différence de valeur constitue un remboursement et elle sera convertie de la devise dans laquelle elle a été calculée vers la devise remboursée au passager ou à l'acheteur au taux de change acheteur des banques locales en vigueur au moment de ladite transaction.

Remarque : Condor effectuera le remboursement sous la même forme (c.-à-d. espèces, chèque, carte de crédit, etc.) que celle utilisée pour l'achat du titre de transport original. Lors du remboursement, Condor respectera toute restriction de remboursement pouvant être publiée dans les règles applicables régissant le titre de transport original. De plus, Condor respectera toute restriction gouvernementale ou imposée par le transporteur concernant la conversion et le remboursement de devises en dehors du pays dont la devise a été initialement perçue.

(7) Pour les voyages commençant dans la zone 1 (sauf États-Unis/Canada/zone 2/zone 3 via un point aux États-Unis lorsque les billets sont émis et payés aux États-Unis)

(c) Lorsque le transport aller simple, aller et retour, circulaire ou multidestinations provient de l'extérieur des États-Unis ou du Canada et que le voyage s'effectue via les États-Unis sur une partie du trajet, le tarif applicable est la somme de :

(i) le ou les tarifs applicables en dollars américains du premier point d'arrivée inscrit sur le billet ou du dernier point de départ aux États-Unis vers le premier point de construction en dehors des États-Unis; plus

(ii) le tarif en devise locale applicable pour toutes les autres parties du voyage, calculé dans la devise du pays d'origine, converti en dollars américains au taux d'achat bancaire.

(d) Des billets distincts doivent être émis pour toute partie conformément au point (a) ci-dessus lorsque le tarif pour cette partie est basé sur le tarif en dollars américains en provenance des États-Unis.

Règle 30 : Classes de service

(A) Business Class ou classe « C »

- (1) Les tarifs s'appliquent lorsque le voyage est effectué dans le compartiment Business Class sur des vols à compartiments combinés exploités avec des avions à réaction équipés d'une Business Class. La section Business Class sera située dans le compartiment le plus à l'avant de l'appareil.
- (2) Des installations d'enregistrement distinctes seront offertes aux passagers admissibles à des sièges en Business Class là où de telles installations existent.
- (3) Les passagers assis dans la section Business Class entre le Canada/les États-Unis et l'Allemagne bénéficieront de commodités à bord telles que des boissons offertes et l'utilisation gratuite d'écouteurs pour le divertissement audiovisuel (lorsque cette fonctionnalité est offerte à bord).

(B) Premium Economy Class ou classe « Y »

- (1) La section Premium Economy Class sera située immédiatement derrière la section Business Class.
- (2) Des installations d'enregistrement distinctes seront mises à la disposition des passagers en classe Premium Economy là où de telles installations existent.
- (3) Les passagers assis dans la section Premium Economy Class bénéficieront du service Premium Economy Class.
- (4) Les services en Premium Economy Class comprendront des commodités à bord telles que des boissons offertes et l'utilisation gratuite d'écouteurs pour le divertissement audiovisuel (lorsque cette fonctionnalité est offerte à bord).

(C) Economy Class ou classe « M »

- (1) La section Economy Class sera située dans la zone de l'appareil immédiatement derrière la section premium economy.
- (2) Les passagers assis dans la section Economy Class recevront le service Economy Class.

- (3) Pour les vols entre le Canada et l'Allemagne ou les États-Unis et l'Allemagne, les passagers assis dans la section Economy Class bénéficieront de commodités en vol telles que des boissons gratuites (à l'exclusion des cocktails, de la bière et du vin) et la location d'écouteurs pour le divertissement audio/visuel (lorsque cette fonctionnalité est offerte en vol).

Règle 40 : Réservations

(A) Général

- (1) Une réservation d'espace sur un vol spécifique est valide lorsque la disponibilité et l'attribution de l'espace sont saisies dans le système de réservation du transporteur, qu'un numéro/code de confirmation authentifiant la réservation est obtenu auprès du transporteur, que le passager a payé le tarif approprié et qu'un billet a été émis pour cet espace. Condor annulera une réservation à tout moment et sans préavis si un passager omet d'acheter un billet pour l'espace réservé.
- (2) Le transporteur n'émettra un billet que sur présentation d'une réservation valide. Sous réserve du paiement ou d'autres arrangements satisfaisants et de la conformité du passager aux horaires d'enregistrement indiqués au paragraphe (E) ci-dessous, un billet sera émis au passager par le transporteur ou son agent, indiquant que le passager dispose d'une place confirmée pour le(s) vol(s) indiqué(s) sur le billet. Le billet ne sera valide que pour le(s) vol(s) pour lequel/lesquels une/des réservation(s) a/ont été effectuée(s), et ne s'appliquera qu'entre les points indiqués sur le billet et les coupons de vol présentés.
- (3) Sur tout vol spécifique, le transporteur peut limiter le nombre de passagers transportés à un tarif spécifique. Tous les tarifs ne seront pas nécessairement disponibles sur tous les vols. Le nombre de sièges que le transporteur mettra à disposition sur un vol spécifique sera déterminé selon la meilleure estimation du transporteur quant au nombre total de passagers prévus sur chaque vol.
- (4) Une réservation ou une demande de siège (liste d'attente) n'est valable que pour le passager au nom duquel la réservation ou la demande a été initialement effectuée. Le transfert de réservations ou de demandes de siège (changement de nom) d'un passager à un autre n'est pas autorisé. Par exception à cette règle, les changements de nom pour les documents Condor (220-) totalement inutilisés sont autorisés gratuitement pour des raisons légales de changement de nom (par exemple : mariage ou divorce), à condition que les documents justificatifs et admissibles soient présentés avec cette demande (p. ex.; copie du passeport respectif et/ou certificat de mariage). Dans le cas où un tel transfert survient sans l'approbation préalable de Condor, Condor se réserve le droit d'annuler ladite réservation, la place sur liste d'attente ou la place demandée.

- (5) Si la réservation est effectuée dans les deux jours précédant le départ du vol, le billet doit être émis au plus tard à l'heure suivante : si une billetterie à l'aéroport a été convenue, au moins 90 minutes avant l'heure de départ prévue du vol.
- Une telle réservation d'espace est sujette à annulation par le transporteur sans préavis si le passager n'a pas obtenu un billet validé spécifiant son espace réservé confirmé avant la limite de temps convenue entre le transporteur et le passager.
- (8) Un passager détenant un billet à date ouverte inutilisé ou une partie de ce billet, ou étant en possession d'un autre document électronique émis à son nom par le transporteur lui donnant droit à un voyage ultérieur, ou souhaitant modifier sa réservation pour une autre date, ne bénéficiera d'aucun droit préférentiel pour obtenir une nouvelle réservation.
- (9) Pour les dispositions relatives à l'attribution des sièges à bord d'un aéronef pour tous les passagers, y compris les enfants, veuillez consulter la [Règle 41](#), Attribution des sièges pour les passagers, y compris le placement des enfants de moins de 14 ans.
- (10) Pour des dispositions plus précises concernant l'attribution des sièges à bord d'un aéronef pour les personnes handicapées, veuillez consulter la [Règle 69\(C\)\(1\)\(b\)-\(c\)](#), Réservations et services en ligne
- (11) Pour des dispositions plus précises concernant la réservation accessible aux personnes en situation de handicap, veuillez consulter la [Règle 69\(C\)\(3\)](#), Réservations et services en ligne.
- (12) Le transporteur n'acceptera aucune réservation pour un enfant de moins de 5 ans voyageant seul, peu importe si le parent ou le tuteur de l'enfant souhaite utiliser le service pour mineurs non accompagnés (UM) du transporteur pour que son enfant voyage seul (voir la [Règle 60](#), Acceptation des enfants et la [Règle 65](#), Mineurs non accompagnés).

(B) Annulation des réservations

- (1) Le transporteur peut annuler les réservations de tout passager :
- (e) Si les circonstances l'exigent en raison de situations sous le contrôle du transporteur, telles que définies à la Règle 1, Définitions, et appliquées dans la [Règle 91](#), Retards ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité, ou la [Règle 96](#), Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité;

- (f) Si les circonstances l'exigent en raison de situations hors du contrôle du transporteur, telles que définies dans la Règle 1, Définitions et appliquées dans la [Règle 90](#), Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur ou la [Règle 95](#), Refus d'embarquement – hors du contrôle du transporteur;
 - (g) Si les circonstances l'exigent en raison de toute situation identifiée et appliquée dans la [règle 105](#), Refus de transporter; ou,
 - (h) Lorsque le passager n'a pas respecté les exigences d'enregistrement ou de porte d'embarquement énoncées au paragraphe (E) ci-dessous.
- (13) Si le transporteur annule la réservation d'un passager en raison du point (B)(1)(a) (ci-dessus), le passager pourrait être admissible à se prévaloir des dispositions prévues à la [Règle 91](#), Retards ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité, ou à la [Règle 96](#), Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité.
- (14) Si le transporteur annule la réservation d'un passager en raison du point (B)(1)(b) (ci-dessus), le passager pourrait être admissible à se prévaloir des dispositions énoncées à la [règle 90](#), retards ou annulation – hors du contrôle du transporteur, ou à la [règle 95](#), embarquement refusé – hors du contrôle du transporteur.
- (15) Si le transporteur annule la réservation d'un passager en raison du point (B)(1)(c) (ci-dessus), les passagers seront traités conformément aux dispositions de la [règle 105](#), Refus de transport.

(C) Responsabilité du passager

- (1) Le passager doit arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour effectuer l'enregistrement, les formalités gouvernementales, le contrôle de sécurité et le processus de départ, tout en respectant les délais détaillés au point (E) ci-dessous. Les vols ne seront pas retardés pour les passagers n'ayant pas rempli l'une de ces exigences préalables à l'embarquement.
- (2) Le passager doit fournir au transporteur son moyen de communication privilégié parmi ceux offerts par le transporteur (par exemple, adresse courriel et/ou numéros de téléphone) lorsque le transporteur sollicite des coordonnées de la part du passager, au cas où le transporteur devrait communiquer avec le passager avant son départ ou à tout moment au cours de son itinéraire. Le transporteur a l'obligation de communiquer des informations à ses passagers conformément à la [Règle 97](#),

Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

(D) Défaut d'occupation du siège

- (1) Si le passager n'occupe pas l'espace qui lui a été réservé et que le transporteur n'est pas informé de l'annulation de cette réservation jusqu'au départ prévu de ce vol, Condor annulera toutes les autres réservations détenues par ce passager pour la poursuite du voyage ou le vol de retour. Condor n'est pas responsable de cette annulation, mais Condor remboursera le passager conformément aux dispositions de remboursement volontaire publiées dans ce tarif.

(E) Limites des horaires d'enregistrement

Voyage	Horaire d'enregistrement recommandée*	Heure limite d'enregistrement/dépôt de bagages**	Date limite à la porte d'embarquement***
International	180 minutes	60 minutes	45 minutes

Si le passager ne respecte pas la date limite d'enregistrement/dépôt de bagages ou la date limite d'accès à la porte d'embarquement indiquée dans le tableau ci-dessus, Condor peut réattribuer tout siège pré-réservé et/ou annuler la réservation du passager, et Condor pourrait ne pas être en mesure de transporter les bagages du passager. Condor n'est pas responsable des pertes ou dépenses dues au non-respect de cette disposition par le passager.

***Heure d'enregistrement recommandée :** Afin de garantir au passager suffisamment de temps pour s'enregistrer, déposer ses bagages enregistrés et passer le contrôle de sécurité, le tableau ci-dessus indique combien de temps avant l'heure de départ du vol le passager doit s'enregistrer. p. ex. si le vol du passager de Francfort à Toronto part à 16 h, Condor recommande au passager de s'enregistrer avant 13 h (180 minutes avant son vol).

****Heure limite d'enregistrement et de dépôt de bagages :** Le passager doit avoir effectué son enregistrement, obtenu sa carte d'embarquement et **enregistré tous ses bagages** au comptoir de dépôt de bagages avant l'heure limite d'enregistrement de son vol. p. ex. si le vol du passager de Francfort à Toronto part à 7 h, le passager doit avoir

effectué son enregistrement et enregistré tous ses bagages auprès du transporteur avant 6 h. (60 minutes avant le vol).

*****Date limite d'embarquement :** Le passager doit être disponible pour l'embarquement à la porte d'embarquement avant la date limite d'embarquement, p. ex. si le vol du passager de Toronto à Francfort part à 11 h 00, le passager doit être à la porte d'embarquement au plus tard à 10 h 15. (45 minutes avant leur vol).

Règle 41 : Attribution des sièges pour les passagers, y compris le placement des enfants de moins de 14 ans

(A) Applicabilité

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de tarif sur lequel ils voyagent ou ont acheté.
- (2) Les enfants non accompagnés seront transportés conformément aux dispositions de la [Règle 65](#), Mineurs non accompagnés.
- (3) Le transporteur n'acceptera aucune réservation pour un enfant de moins de 5 ans voyageant seul, peu importe si le parent ou le tuteur de l'enfant souhaite utiliser le service pour mineurs non accompagnés (UM) du transporteur pour que son enfant voyage seul.

(B) Attribution de siège

- (1) Le transporteur ne garantit pas l'assignation d'une place particulière à bord de l'appareil.

Sélection de sièges à l'avance

- (2) Le passager peut présélectionner un siège une fois son billet acheté lors de la réservation d'un tarif. Si un passager choisit un siège spécifique, des frais peuvent être appliqués en fonction des conditions du tarif acheté (à moins que le siège ne soit requis pour répondre à un besoin lié à un handicap – voir (3) ci-dessous).

Néanmoins, la sélection de siège gratuite est disponible au moment de l'enregistrement.

Les frais de sélection de siège à l'avance seront facturés par passager et seront appliqués tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous :

(a) Frais applicables au voyage :

Type de service	Frais de sélection de siège entre le Canada et des destinations internationales
Business Class	gratuit
Premium Economy Class	À partir de 50 \$ CA / 35 \$ US
Economy class	À partir de 30 \$ CA / 25 \$ US
Economy Zero	À partir de 30 \$ CA / 25 \$ US

(b) Les frais de sélection de sièges seront remboursés si :

- (i) le transporteur doit déplacer le passager de son siège prépayé et présélectionné en raison d'un changement involontaire d'horaire ou d'aéroport, ou pour des raisons de sécurité ou d'exploitation,
- (ii) le transporteur doit déplacer le passager de son siège prépayé et présélectionné en raison d'un changement d'horaire ou d'aéroport involontaire, ou pour des raisons de sécurité ou d'exploitation. Aucun remboursement ne s'applique si le nouveau siège présente les mêmes caractéristiques, ou,
- (iii) Autrement, si les sièges présélectionnés ont été modifiés ou annulés par le passager jusqu'à 48 heures avant le départ. Les frais de sélection de sièges ne peuvent être modifiés ou annulés sans frais moins de 48 heures avant le départ du premier vol.

(16) **Exception** : Une personne ayant un handicap qui a besoin d'un siège précis pour répondre à un besoin lié à son handicap n'aura pas à payer de frais de sélection de siège.

Pour connaître les obligations supplémentaires concernant l'attribution de sièges aux personnes ayant un handicap, y compris celles qui ont besoin de sièges adjacents supplémentaires, veuillez consulter :

- [Règle 69\(C\)\(1\)\(b\)-\(c\)](#), Réservations et services en ligne, et [Règle 69\(F\)](#) Services pour lesquels un préavis est requis.

(C) Attribution de sièges aux enfants accompagnés de moins de 14 ans

- (1) Afin de faciliter l'attribution d'un siège à un enfant de moins de 14 ans à proximité immédiate d'une personne accompagnatrice (parent, tuteur ou gardien) conformément à la partie (D) (ci-dessous), le transporteur procédera, sans frais supplémentaires :
 - (a) attribuer un siège avant l'enregistrement à l'enfant qui se trouve à proximité immédiate de la personne accompagnatrice, ou
 - (b) si le transporteur n'attribue pas de sièges avant l'enregistrement, conformément au paragraphe (a), le transporteur :
 - (i) aviser les passagers avant l'enregistrement que le transporteur facilitera l'attribution de sièges aux enfants à proximité immédiate d'un accompagnateur sans frais supplémentaires au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement,
 - (ii) attribuer des sièges au moment de l'enregistrement, si possible,
 - (iii) s'il n'est pas possible d'attribuer des sièges au moment de l'enregistrement, le transporteur demandera, par une annonce à la porte d'embarquement, des volontaires pour changer de siège au moment de l'embarquement, et
 - (iv) S'il n'est pas possible d'attribuer des sièges au moment de l'enregistrement et qu'aucun passager ne s'est porté volontaire pour changer de siège au moment de l'embarquement, le transporteur demandera à nouveau à bord de l'avion des volontaires pour changer de siège avant le décollage.

(D) Proximité du siège de la personne accompagnante

- (1) Le transporteur facilitera, conformément aux étapes décrites en (C) (ci-dessus), l'attribution d'un siège à un enfant de moins de 14 ans en offrant, sans frais supplémentaires :
 - (a) dans le cas d'un enfant âgé de 4 ans ou moins, un siège adjacent à celui de son accompagnateur;
 - (b) dans le cas d'un enfant âgé de 5 à 11 ans, un siège situé dans la même rangée que celui de son accompagnateur, et qui n'est pas séparé du siège de cet accompagnateur par plus d'un siège; et
 - (c) dans le cas d'un enfant âgé de 12 ou 13 ans, un siège situé dans une rangée qui n'est pas séparée de la rangée du siège de sa personne accompagnatrice par plus d'une rangée.

(E) Différence de prix

- (1) Si le passager à qui un siège est attribué conformément au point (D)(1) (ci-dessus) est assis dans une classe de service inférieure à celle prévue par son billet, le transporteur remboursera la différence de prix entre les classes de service.
- (17) Si le passager à qui un siège est attribué conformément au point (D)(1) (ci-dessus) choisit un siège dans une classe de service supérieure à celle prévue par son billet, le transporteur exigera un paiement supplémentaire correspondant à la différence de prix entre les classes de service.

Règle 45 : Escales

(A) Général

- (1) Sauf disposition contraire prévue dans cette règle, les escales durant la période de validité du billet seront permises à tout arrêt prévu, à moins que ce tarif ou les règlements gouvernementaux n'autorisent pas d'escale à un tel arrêt.
- (2) Les escales seront autorisées dans les conditions suivantes :
 - (a) Les escales doivent être organisées à l'avance avec le transporteur et indiquées sur le billet.
 - (b) Les règles tarifaires spécifiques peuvent ne pas permettre les escales ou limiter le nombre d'escales permises, ou il peut y avoir des frais supplémentaires pour les escales selon le tarif acheté par le passager. Veuillez vous référer à la règle applicable au tarif en question pour plus d'informations.
 - (c) Si une partie du voyage est effectuée par transport terrestre, une escale sera réputée avoir eu lieu pour ce transport.
 - (d) **Pour les voyages à destination ou en provenance du Canada, sauf à l'intérieur du Canada et entre le Canada et les États-Unis :** Aucune escale ne sera considérée comme ayant eu lieu si le passager quitte le point de correspondance le jour de l'arrivée ou si aucun départ en correspondance n'est prévu le jour de l'arrivée, le départ du passager ayant lieu le lendemain et dans les 24 heures suivant l'arrivée au point de correspondance.

Règle 50 : Itinéraires

(A) Application

- (1) Un itinéraire ne s'applique qu'aux tarifs qui lui sont spécifiquement associés.
- (2) Un itinéraire peut être effectué via l'une ou l'ensemble des villes indiquées dans le schéma d'itinéraire du transporteur, sauf restriction contraire.
- (3) Tout ou partie de l'itinéraire applicable peut donner lieu à un voyage sans escale.
- (4) Un ou plusieurs points intermédiaires précisés le long de l'itinéraire peuvent être omis.
- (5) Tous les itinéraires sont applicables dans les deux sens, sauf restriction contraire.
- (6) Lorsqu'aucun transporteur n'est indiqué entre deux points, le voyage est limité à Condor Flugdienst GmbH.
- (7) S'il existe plus d'un itinéraire applicable pour un même tarif, le passager peut, avant l'émission de son billet, préciser l'itinéraire. Si aucun itinéraire n'est précisé par le passager, le transporteur déterminera l'itinéraire.

Règle 54 : Acceptation des bagages en interline

Définitions

« **code de désignation de la compagnie aérienne** » désigne un code d'identification composé de deux caractères utilisé à des fins commerciales et de trafic, telles que les réservations, les programmes, les horaires des vols, la billetterie, les tarifs et les systèmes d'affichage dans les aéroports. Les codes de désignation des compagnies aériennes sont attribués par l'IATA. Lorsque ce code figure sur un billet, il indique le transporteur qui commercialise le vol, lequel peut être différent du transporteur qui exploite le vol.

« **règles sur les bagages** » désigne les conditions associées à l'acceptation des bagages, aux services accessoires au transport des bagages, aux franchises et à tous les frais connexes. Par exemple, les règles sur les bagages peuvent aborder les sujets suivants :

- Le poids et les dimensions maximums des bagages des passagers, le cas échéant, tant pour les bagages enregistrés que pour les bagages à main;
- Le nombre de bagages enregistrés et non enregistrés des passagers pouvant être transportés et les frais applicables;
- Les frais de bagages en excédent et de bagages surdimensionnés;
- Les frais liés à l'enregistrement, à la collecte et à la livraison des bagages enregistrés;
- L'acceptation et frais liés aux articles spéciaux, comme planches de surf, animaux de compagnie, vélos;
- Les dispositions relatives aux bagages concernant les objets interdits ou inacceptables, y compris les embargo;
- Les modalités ou conditions susceptibles de modifier ou d'avoir une incidence sur les franchises de bagages et les frais applicables aux passagers (p. ex. statut de voyageur fréquent, enregistrement anticipé, préachat de franchises de bagages avec une carte de crédit particulière); et,

- Les autres règles régissant le traitement des bagages aux escales, y compris pour les passagers soumis à des franchises de bagages spéciales ou à des frais.

« **transporteur en aval** » désigne tout transporteur, autre que le transporteur sélectionné, qui est identifié comme assurant un transport interline au passager en vertu du billet du passager.

« **interline agreement** » désigne un accord entre deux ou plusieurs transporteurs visant à coordonner le transport des passagers et de leurs bagages du vol d'un transporteur aérien vers le vol d'un autre transporteur aérien (jusqu'au prochain point d'escale).

« **Itinéraire interline** » désigne tous les vols figurant sur un seul billet impliquant plusieurs transporteurs aériens. Seuls les voyages sur un seul billet sont assujettis à la [décision n° 144-A-2014](#) de l'Office relative aux [règles sur les bagages interline pour le Canada](#), à condition que le point d'origine ou la destination finale indiquée sur le billet soit un point au Canada.

« **voyage interline** » désigne un voyage impliquant plusieurs transporteurs aériens inscrits sur un seul billet acheté en une seule transaction.

« **transporteur commercial** » désigne le transporteur qui vend des vols sous son propre code.

« **transporteur principal (MSC)** » est déterminé par une méthodologie, établie par l'IATA (résolution 302), qui définit, pour chaque partie de l'itinéraire d'un passager où les bagages sont enregistrés jusqu'à un nouveau point d'escale, quel transporteur effectuera la partie la plus importante du service. Pour les voyageurs soumis au système de la résolution 302, les règles relatives aux bagages du MSC s'appliqueront. Pour les itinéraires complexes impliquant plusieurs points d'enregistrement des bagages, il peut y avoir plus d'un MSC, ce qui entraîne l'application de règles de bagages différentes tout au long de l'itinéraire.

« **transporteur principal (MSC) – résolution 302 de l'IATA telle que conditionnée par l'Office** » signifie que, dans ce cas, le MSC est déterminé en appliquant la méthodologie de la résolution 302 de l'IATA telle que conditionnée par l'Office dans sa [décision n° 144-A-2014](#). La réserve de l'Office stipule qu'un seul ensemble de règles sur les bagages peut s'appliquer à tout itinéraire interline donné. L'objectif de la réserve de l'Office est de permettre au transporteur sélectionné d'utiliser la méthodologie du MSC pour déterminer quelles règles sur les bagages du transporteur s'appliquent à un itinéraire interline international à destination ou en provenance du Canada, tout en renforçant le rôle des tarifs dans la détermination des règles du transporteur qui s'appliquent.

« **transporteur exploitant** » désigne le transporteur qui assure le vol réel.

« **transporteur(s) participant(s)** » inclut à la fois le transporteur sélectionné et les transporteurs subséquents qui ont été identifiés comme assurant le transport interline au passager en vertu du billet du passager.

« **transporteur sélectionné** » désigne le transporteur dont les règles en matière de bagages s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire interline.

« **transporteur sélectionnant** » désigne le transporteur dont le code de désignation est identifié sur le premier segment de vol du billet du passager au début d'un itinéraire interline émis sur un billet unique dont l'origine ou la destination finale est au Canada.

« **billet simple** » est un document qui permet de voyager de l'origine à la destination. Il peut inclure des segments interline/code-share et intra-line. Il peut également inclure des combinaisons de bout en bout (c.-à-d. des tarifs autonomes qui peuvent être achetés séparément mais combinés pour former un prix unique).

« **page récapitulative à la fin d'un achat en ligne** » est une page sur le site Web d'un transporteur qui résume les détails d'une transaction d'achat de billet juste après que le passager a accepté d'acheter le billet auprès du transporteur et a fourni un mode de paiement.

« **destination finale indiquée sur le billet** » signifie, dans les situations où le point d'origine d'un passager est un point situé à l'extérieur du Canada et que l'itinéraire comprend au moins une escale au Canada, ainsi qu'au moins une escale à l'extérieur du Canada. Si l'escale au Canada est le point d'enregistrement le plus éloigné et que l'escale dure plus de 24 heures, l'Office considérerait que la destination finale indiquée sur le billet est le Canada.

(A) Applicabilité

- (1) Cette règle s'applique à tous les itinéraires en interline émis sur un seul billet dont l'origine ou la destination finale indiquée sur le billet se trouve au Canada.
- (2) Elle établit la façon dont le transporteur déterminera quelles règles de bagages s'appliquent à l'itinéraire interline complet de tout passager.

(B) Général

- (1) Aux fins de l'acceptation des bagages en interline :
 - (a) le transporteur dont le code de désignation est identifié sur le premier segment du billet interline du passager sera désigné comme le transporteur sélectionneur.

- (b) tout transporteur identifié comme assurant un transport interline au passager en vertu du billet de ce dernier sera désigné comme transporteur participant.

(C) Détermination des règles relatives aux bagages par le transporteur sélectionné

Bagages enregistrés

- (1) Lorsque Condor est le transporteur sélectionné, il :

- (a) Sélectionne le transporteur principal (MSC), tel que déterminé par la résolution 302 de l'IATA et conditionné par l'Agence, afin que les règles relatives aux bagages de ce transporteur, telles qu'établies dans son tarif, s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire interline.

- (18) Le transporteur identifié au moyen de (a) sera désigné comme le transporteur sélectionné.

Bagages de cabine

- (19) Les franchises de bagages de cabine de chaque transporteur exploitant s'appliqueront à chaque segment de vol d'un itinéraire interline. Nonobstant ce qui précède, les frais de bagages de cabine qui s'appliqueront à l'ensemble de l'itinéraire interline seront ceux du transporteur sélectionné.

(D) Application des règles sur les bagages par le transporteur participant

- (1) Lorsque Condor n'est pas le transporteur sélectionné sur un itinéraire interline, mais qu'elle est un transporteur participant assurant le transport du passager en vertu du billet émis, Condor appliquera comme étant les siennes les règles de bagages du transporteur sélectionné pour l'ensemble de l'itinéraire interline.

(E) Divulcation des règles relatives aux bagages

Page récapitulative à la fin d'un achat en ligne et divulgation du billet électronique

- (1) Pour les dispositions relatives aux règles de bagages concernant le 1er et le 2e bagage enregistré d'un passager et les bagages de cabine du passager (c.-à-d. la franchise de bagages « standard » du passager), lorsque Condor vend et émet un

billet pour un itinéraire interline, elle communiquera au passager, sur toute page récapitulative à la fin d'un achat en ligne ainsi que sur l'itinéraire/reçu et le billet électronique du passager au moment de l'émission du billet, les informations sur les bagages pertinentes à l'itinéraire du passager, telles qu'énoncées au paragraphe (2) ci-dessous. Les informations communiquées refléteront les règles de bagages du transporteur sélectionné.

(2) Condor communiquera les informations suivantes :

- (a) nom du transporteur dont les règles relatives aux bagages s'appliquent ;
- (b) bagages en franchise du passager et/ou frais applicables;
- (c) limites de taille et de poids des bagages, le cas échéant;
- (d) modalités ou conditions susceptibles de modifier ou d'influer sur les franchises de bagages et les frais standard d'un passager (p. ex. statut de voyageur fréquent, enregistrement anticipé, préachat de franchises de bagages avec une carte de crédit particulière);
- (e) existence de tout embargo pouvant s'appliquer à l'itinéraire du passager; et,
- (f) application des franchises de bagages et des frais (c.-à-d. s'ils sont appliqués une fois par trajet ou s'ils sont applicables à chaque point d'escale).

(20) Condor fournira ces informations sous forme de texte sur la confirmation du billet électronique du passager. Toute information tarifaire fournie pour les bagages à main ainsi que pour le premier et le deuxième bagage enregistré sera exprimée sous forme de frais spécifiques (c.-à-d. non pas sous forme de fourchette).

Divulgarion sur le site Web

(21) Condor publiera sur son site Web, à un endroit pratique et bien en vue, un résumé complet et détaillé de toutes les règles de Condor en matière de bagages, y compris des informations concernant :

- (a) Le poids et les dimensions maximums des bagages des passagers, le cas échéant, tant pour les bagages enregistrés que pour les bagages à main;
- (b) Le nombre de bagages enregistrés et non enregistrés des passagers pouvant être transportés et les frais applicables;
- (c) Les frais de bagages en excédent et de bagages surdimensionnés;

- (d) Les frais liés à l'enregistrement, à la collecte et à la livraison des bagages enregistrés;
- (e) L'acceptation et frais liés aux articles spéciaux, comme planches de surf, animaux de compagnie, vélos;
- (f) Les dispositions relatives aux bagages concernant les objets interdits ou inacceptables, y compris les embargo;
- (g) Les modalités ou conditions susceptibles de modifier ou d'avoir une incidence sur les franchises de bagages et les frais applicables aux passagers (p. ex. statut de voyageur fréquent, enregistrement anticipé, préachat de franchises de bagages avec une carte de crédit particulière); et,
- (h) Les autres règles régissant le traitement des bagages aux escales, y compris pour les passagers soumis à des franchises de bagages spéciales ou à des frais.

Règle 55 : Acceptation des bagages

(A) Applicabilité

- (1) La présente règle s'applique uniquement aux vols effectués par Condor Flugdienst GmbH (« le transporteur ») pour le transport par un seul transporteur (c.-à-d. en ligne) des bagages et au transport interline des bagages lorsque le transporteur est choisi pour appliquer ses propres règles relatives aux bagages à l'ensemble d'un itinéraire interline.

(B) Conditions générales d'acceptation des bagages enregistrés et non enregistrés

Le transporteur acceptera pour le transport, à titre de bagages, tout article nécessaire ou approprié au port, à l'usage, au confort ou à la commodité du passager aux fins du voyage, sous réserve des conditions suivantes :

(1) Bagages enregistrés

- (a) Une fois que le transporteur prend possession des bagages enregistrés du passager, il émettra une étiquette d'identification pour chaque bagage enregistré. Une partie de cette étiquette sera remise au passager et chaque bagage sera muni de la partie restante correspondante de l'étiquette.
- (b) Sous réserve des dispositions de ce tarif relatives aux aides à la mobilité et aux instruments de musique, les bagages enregistrés seront transportés dans le même appareil que le passager, à moins que les bagages ne soient retardés ou que le transporteur ne décide qu'il est impossible de transporter les bagages dans le même appareil.

Remarque : Pour des dispositions supplémentaires relatives au transport d'aides à la mobilité pour les personnes handicapées, veuillez consulter :

- [Règle 69](#)(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance

Remarque : Pour des dispositions supplémentaires relatives au transport d'instruments de musique, veuillez consulter la [Règle 56](#)(E)(2), Acceptation des instruments de musique comme bagages.

(22) Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

- (a) Les bagages non enregistrés doivent respecter les limites de taille et de poids du transporteur pour être admis **à bord de l'avion**.
- (b) **Les bagages non enregistrés** doivent tenir sous le siège situé devant le passager ou dans le compartiment de rangement fermé de la cabine passagers de l'avion.

Remarque: Cette disposition ne s'applique pas aux aides techniques pour les personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des aides à la mobilité des personnes handicapées, veuillez consulter :

- [Règle 69](#)(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance

- (c) Les objets qui ne sont pas adaptés au transport en tant que bagages enregistrés (par ex. objets en verre ou en céramique) ne seront acceptés pour le transport dans la cabine passagers de l'aéronef que si un préavis est donné au transporteur et que celui-ci accepte de transporter l'objet. Les passagers doivent communiquer avec le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus d'informations sur les objets spécifiques qui ne sont pas adaptés au transport en tant que bagages enregistrés et qui ne seront acceptés pour le transport dans la cabine passagers de l'aéronef qu'après accord préalable avec le transporteur.

Remarque: Ceci ne s'applique pas au transport d'instruments de musique (voir [Règle 56](#) (E)(3), Acceptation des instruments de musique comme bagages)

(C) Franchise de bagages

- (1) Le passager a le droit de transporter gratuitement des bagages enregistrés et non enregistrés, tel que précisé et sous réserve des conditions et limitations énoncées dans les tableaux ci-dessous. Le passager est toujours autorisé à transporter un petit article personnel (40 x 30 x 15 cm) devant être rangé sous le siège.
- (2) Le bagage enregistré ne doit pas dépasser 32 kg par pièce.

Bagages enregistrés

Type de service	Nombre maximal de pièces autorisées	Poids max. par bagage	Dimensions par bagage
Business Class	2	32 kg	TTL MAX 158 cm
Premium Economy Class	1	32 kg	TTL MAX 158 cm
Economy Classic	1	23 kg	TTL MAX 158 cm
Economy Zero	0	0 kg	s/o

Bagages non enregistrés (bagages de cabine)

Type de service	Nombre maximal de pièces autorisées	Poids max.	Dimensions par bagage
Business Class	3	Max. 10 kg par bagage (total de 16 kg pour tous les bagages)	2 bagages de 55 x 40 x 23 cm et 1 bagage de 40 x 30 x 15 cm
Premium Economy Class	2	10 kg	1 bagage de 55 x 40 x 23 cm et 1 bagage de 40 x 30 x 15 cm
Economy Classic	2	8 kg	1 bagage de 55 x 40 x 23 cm et 1 bagage de 40 x 30 x 15 cm
Economy Zero	1	8 kg	40 x 30 x 15 cm

(23) Le transporteur acceptera le transport d'aides à la mobilité pour les personnes ayant un handicap en plus des franchises de bagages indiquées dans les tableaux ci-dessus, sans frais supplémentaires pour la personne. Pour les dispositions relatives au transport des aides à la mobilité des personnes handicapées, veuillez consulter :

- [Règle 69\(G\)](#), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance

(24) Si un passager dépasse le nombre maximal de bagages permis et/ou le poids maximal permis pour chaque bagage ou les dimensions maximales autorisées pour chaque bagage enregistré ou bagage à main dans la carte (2) ci-dessus, le passager sera soumis aux frais excédent de bagages indiqués dans la carte (E) ci-dessous.

Remarque : Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager et des frais associés peuvent s'appliquer en fonction du tarif acheté. Le transporteur peut également facturer des frais supplémentaires spécifiques au transport d'instruments de musique. (Voir [Règle 56\(F\)](#), Acceptation des instruments de musique en tant que bagages).

(25) Le nom et les coordonnées du passager doivent figurer sur les bagages. Il est également recommandé d'inclure le nom et les coordonnées à l'intérieur des bagages.

(26) Sur certains vols long-courrier en Economy Class, les passagers peuvent réserver leur propre coffre supérieur à bord jusqu'à 48 heures avant le départ. Avec des prix commençant à 25 \$ CA / 18 \$ US, le passager peut profiter d'un espace de rangement garanti pour les bagages à main autorisés par son tarif. La réservation peut être effectuée jusqu'à 48 heures avant le départ en ligne sous « Ma réservation » ou lors de l'enregistrement en ligne. Un coffre supérieur peut être réservé par passager (âgé de deux ans et plus). Il sera affiché dans la réservation et sur la carte d'embarquement du passager. Un bagage à main mesurant 55 x 40 x 23 cm et un article personnel mesurant 40 x 30 x 15 cm tiendront dans le coffre supérieur. Condor ne peut garantir que le coffre supérieur réservé sera situé à proximité du siège du passager. La réservation d'un coffre supérieur n'augmente pas la quantité de bagages à main qu'un passager est autorisé à emporter à bord de l'appareil. De plus amples informations sont disponibles sur <https://www.condor.com/us/flight-preparation/baggage-and-animals/carry-on/overhead-bin-reservation.jsp>.

(D) Collecte et livraison des bagages

- (1) Le passager a le droit de récupérer ses bagages sans délai.
- (2) Seul le passager à qui une étiquette d'identification de bagages a été remise au moment où le transporteur a pris possession des bagages est autorisé à en prendre livraison.
- (3) Si le passager qui réclame les bagages enregistrés est incapable de présenter sa partie de l'étiquette d'identification des bagages et d'identifier les bagages au moyen de leur étiquette d'identification, le transporteur doit obtenir une preuve satisfaisante que les bagages appartiennent au passager en question avant de les lui remettre.
- (4) L'acceptation des bagages sans réclamation, dans les délais stipulés à la [règle 121\(C\)](#), Responsabilité – transport international, par le passager en possession de l'étiquette d'identification des bagages constitue la preuve que le transporteur a livré les bagages en bon état et conformément au présent tarif.

(E) Excédent de bagages

- (1) Les bagages dépassant la franchise de bagages seront acceptés par le transporteur moyennant le paiement des frais applicables. Les frais d'excédent de bagages sont payables avant le départ, au moment de l'enregistrement à l'aéroport.

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux aides à la mobilité pour les personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des aides à la mobilité des personnes handicapées, veuillez consulter :

- [Règle 69\(G\)](#), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance

Excédent de bagages (prix à l'aéroport)

Type de service	Excédent de poids par article	Frais par bagage supplémentaire	Excédent de taille par bagage	Excédent de poids et de taille par bagage
Business Class	150 \$ CA / 123 \$ US	225 \$ CA / 180 \$ US	310 \$ CA / 240 \$ US	460 \$ CA / 360 \$ US

Premium Economy Class	150 \$ CA / 120 \$ US	225 \$ CA / 180 \$ US	310 \$ CA / 240 \$ US	460 \$ CA / 360 \$ US
Economy Class	150 \$ CA / 120 \$ US	225 \$ CA / 180 \$ US	310 \$ CA / 240 \$ US	460 \$ CA / 360 \$ US
Economy Zero	150 \$ CA / 120 \$ US	225 \$ CA / 180 \$ US	310 \$ CA / 240 \$ US	460 \$ CA / 360 \$ US

Remarque : En plus des franchises de bagages établies selon le type de tarif acheté par le passager et de tout frais d'excédent de bagages applicable, le transporteur peut également facturer des frais supplémentaires pour le transport d'instruments de musique. Voir [Règle 56\(F\)](#), Acceptation des instruments de musique comme bagages.

- (2) Les bagages dépassant la franchise de bagages seront acceptés par le transporteur moyennant le paiement des frais applicables. Pour l'excédent de bagages réservé et payé via le site web de Condor ou le centre de services jusqu'à 8 heures avant le départ, les frais seront conformes au tableau ci-dessous en vertu de la présente règle (E) (3). Si un passager dépasse le poids maximum autorisé pour chaque bagage ou les dimensions maximales autorisées pour chaque bagage enregistré réservé en ligne ou via le centre de services, le bagage sera soumis aux frais d'excédent de bagages indiqués dans le tableau ci-dessus en vertu de la présente règle (E) (1) à l'aéroport.
- (3) **Excédent de bagages (prix en ligne ou centre de services 8 heures avant le départ)**

Type de service	Frais par bagage supplémentaire
1 ^{er} bagage jusqu'à 23 kg (Economy Zero uniquement)	90 \$ CA / 75 \$ US
2 ^e bagage supplémentaire jusqu'à 23 kg (Economy et Premium Economy)	150 \$ CA / 120 \$ US
Chaque bagage supplémentaire jusqu'à 23 kg	195 \$ CA / 150 \$ US

(F) Frais de déclaration de valeur excédentaire

- (1) Le passager peut déclarer une valeur supérieure aux limites de responsabilité applicables pour les bagages enregistrés en remplissant une déclaration spéciale d'intérêt et en payant au transporteur les frais de valeur excédentaire avant le départ, au moment de l'enregistrement, au taux de 90 \$ CA / 70 \$ US / 60 € par valeur excédentaire déclarée sur le formulaire de déclaration.

Remarque : La déclaration spéciale d'intérêt est énoncée à l'article 22(2) de la Convention de Montréal, qui offre au transporteur la possibilité d'établir un mécanisme permettant aux passagers de déclarer une valeur d'excédent de bagages pour les bagages enregistrés.

Remarque : Des frais de déclaration de valeur excédentaire ne s'appliquent pas aux appareils d'assistance pour les personnes handicapées. Pour les dispositions relatives au transport des aides à la mobilité des personnes handicapées, veuillez consulter :

- [Règle 69](#)(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance
- [Règle 121](#), Responsabilité du transporteur en cas de perte, de dommage ou de retard des bagages, de retard du passager ou de décès ou de lésions corporelles – transport international

(G) Articles inadmissibles comme bagages

- (1) Les articles suivants sont inacceptables en tant que bagages et ne seront pas transportés par le transporteur :
- (a) Articles dont le transport est interdit par les lois, règlements ou ordonnances applicables de tout pays depuis, vers ou au-dessus duquel le vol est effectué.
 - (b) Articles susceptibles de mettre en danger l'avion, les personnes ou les biens à bord de l'avion. Ces articles inacceptables sont précisés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des objets dangereux de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et dans la Réglementation sur les objets dangereux de l'Association du transport aérien international (IATA).

- (c) Articles qui, selon l'avis du transporteur, ne conviennent pas au transport en raison de leur poids, de leur taille ou de leur nature, par exemple, les articles fragiles ou périssables.

Remarque : non applicable aux aides à la mobilité pour les personnes handicapées. Pour connaître les limites concernant le transport des aides à la mobilité, veuillez consulter :

- [Règle 69\(G\)](#), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance

Remarque : Non applicable aux instruments de musique. Pour les limitations concernant le transport d'instruments de musique, veuillez consulter la [Règle 56\(B\)](#), (C) et (E), Acceptation des instruments de musique en tant que bagages.

- (d) Animaux vivants, sauf tel que prévu à la [Règle 75](#), Acceptation des animaux (animaux de compagnie et chiens de recherche et de sauvetage).

Remarque : ne s'applique pas aux chiens d'assistance, aux autres animaux d'assistance ni aux animaux de soutien émotionnel pour les personnes en situation de handicap. Pour connaître les restrictions relatives au transport des chiens d'assistance, des autres animaux d'assistance et des animaux de soutien émotionnel, veuillez consulter :

- [Règle 69\(H\)](#), Acceptation des chiens d'assistance et (I), Acceptation des autres animaux d'assistance et animaux de soutien émotionnel

- (e) Armes à feu et munitions autres que celles destinées à la chasse ou à des fins sportives.

- (27) Les armes à feu et les munitions destinées à la chasse et au sport seront acceptées comme bagages enregistrés à condition que les armes à feu ne soient pas chargées, que le cran de sûreté soit en position « activé » et que les armes à feu soient emballées de manière appropriée. Le transport de munitions est soumis aux réglementations de l'OACI et de l'IATA mentionnées au point (1)(b) ci-dessus.

- (28) Les armes telles que les armes à feu anciennes, les épées, les couteaux et autres articles similaires peuvent être acceptées comme bagages enregistrés à la discrétion du transporteur, à condition qu'elles soient emballées de manière appropriée.

- (29) Les objets fragiles ou périssables, l'argent, les bijoux, les métaux précieux, l'argenterie, les papiers négociables, les titres ou autres objets de valeur, les documents d'affaires, les échantillons, les passeports et autres documents d'identification ne sont pas acceptables pour le transport en tant que bagages enregistrés et ne seront transportés comme bagages de cabine que s'ils sont conservés en la possession du passager.
- (30) Les trophées de chasse (y compris les trophées de chasse légalement abattus ou légalement acquis); ou autres produits liés à des activités illégales liées à la faune sauvage, tels que définis dans la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES), telle que modifiée.
- (31) Les piles ou accumulateurs au lithium (courants dans les appareils électroniques grand public tels que les ordinateurs portables, les téléphones cellulaires, les montres, les appareils photo) transportés individuellement peuvent être admis dans les bagages de cabine et, sous certaines conditions, dans les bagages enregistrés. L'approbation du transporteur peut être requise selon la puissance en wattheures de chaque batterie. Vous trouverez de plus amples informations sur le site Web de Condor (www.condor.com).

(H) Droit de refuser le transport des bagages

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux aides à la mobilité pour les personnes handicapées. Pour connaître les limites concernant le transport des aides à la mobilité, veuillez consulter :

- [Règle 69](#)(G), Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance

Remarque : Cette disposition ne s'applique pas aux instruments de musique. Pour les limitations concernant le transport d'instruments de musique, veuillez consulter la [Règle 56](#)(B), (C) et (E), Acceptation des instruments de musique en tant que bagages.

- (1) Le transporteur refusera de transporter à titre de bagages enregistrés tout bagage dont il a découvert qu'il contient un article inacceptable mentionné au point (G) ci-dessus et lorsque le passager omet d'aviser le transporteur au préalable qu'il souhaite transporter un tel article dans ses bagages.
- (2) À moins que des arrangements préalables n'aient été pris avec le transporteur, celui-ci peut transporter sur des vols ultérieurs les bagages qui excèdent les bagages en franchise.
- (3) Le transporteur refusera de transporter des bagages enregistrés s'il détermine que les bagages n'ont pas été emballés correctement et en toute sécurité dans des valises ou des contenants appropriés.

(I) Droit de recherche

- (1) Le transporteur peut demander au passager de permettre une fouille de sa personne et de ses bagages. Le transporteur peut fouiller les bagages en l'absence du passager. Le but de toute fouille est d'assurer la sécurité et la sûreté de l'aéronef et des passagers et de déterminer si le passager est en possession de, ou si les bagages contiennent, des articles mentionnés au point (G) ci-dessus ou toute arme ou munition qui n'a pas été présentée au transporteur. Si le passager refuse de se conformer à la demande de fouille, le transporteur peut refuser de transporter le passager et/ou ses bagages.

Règle 56 : Acceptation des instruments de musique comme bagages

(A) Applicabilité

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers voyageant avec des instruments de musique, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
- (2) En cas de dommage, de perte ou de retard d'instruments de musique, les limites de responsabilité pour les bagages telles qu'indiquées dans la [règle 121](#), Responsabilité – transport international conformément à la Convention applicable, s'appliqueront.

(B) Petits instruments de musique comme bagage de cabine

- (1) Condor autorise un passager à apporter en cabine un petit instrument de musique, tel qu'un violon ou une flûte, dans le cadre de la franchise de bagages de cabine du passager, conformément au nombre et aux dimensions indiqués dans la [Règle 55](#), Acceptation des bagages, si :
 - (a) l'instrument peut être rangé en toute sécurité dans un compartiment à bagages approprié dans la cabine de l'avion ou sous le siège passager, conformément aux exigences de Condor pour le transport des bagages de cabine; et,
 - (b) il y a de l'espace pour un tel rangement au moment où le passager embarque dans l'avion.

(C) Instruments de musique comme bagages de cabine (bagages occupant un siège)

- (1) Condor n'acceptera pas les instruments de musique comme bagages sur siège en cabine.

(D) Le transporteur est dans l'impossibilité de transporter des instruments de musique en cabine en raison d'un changement d'appareil

- (1) Si, en raison d'un changement d'appareil, l'espace est insuffisant pour ranger l'instrument de musique en toute sécurité dans la cabine, Condor vous offrira, sans frais supplémentaires :
 - (a) d'accepter l'instrument comme bagage enregistré
 - (b) Si le point (1)(a) n'est pas satisfaisant, Condor offrira au passager des options de réacheminement, sans frais supplémentaires, et si aucune option de réacheminement n'est satisfaisante, Condor remboursera involontairement le passager conformément à la [règle 125](#) (A) et (B).

(E) Instruments de musique en tant que bagages enregistrés

- (1) Condor autorisera un passager à transporter en tant que bagages enregistrés un instrument de musique qui ne peut être transporté en cabine si;
 - (a) la somme de la longueur, de la largeur et de la hauteur, mesurée en centimètres, des dimensions linéaires extérieures de l'instrument (étui inclus) ne dépasse pas 158 cm (62 po) ou les restrictions de taille applicables établies pour l'appareil;
 - (b) le poids de l'instrument (y compris l'étui) ne dépasse pas les limites de bagages du tarif réservé ni les restrictions de poids applicables établies pour l'aéronef et le billet, comme décrit à la [Règle 55](#) C;
 - (c) l'instrument peut être rangé en toute sécurité conformément aux exigences de Condor; et
 - (d) le passager a payé les frais de bagages enregistrés applicables ;
 - (e) Pour tout instrument de musique dépassant les limites de poids et/ou de taille susmentionnées, les tarifs d'excédent de bagages s'appliquent tel que décrit dans la [Règle 55](#) (E). Pour tout transport de ces instruments, les passagers doivent contacter Condor ou consulter son site Web pour plus d'informations sur les conditions de transport.

- (32) Un passager a la possibilité d'enregistrer des instruments de musique appropriés si tous les frais applicables sont payés.
- (33) Les instruments de musique transportés en tant que bagages enregistrés seront transportés dans le même avion que le passager, à moins que les bagages ne soient retardés ou que Condor ne juge qu'il est impossible de transporter les bagages dans le même avion. Cela inclura également les cas de remplacement d'appareil. En cas de retard des bagages, Condor prendra les mesures nécessaires pour informer le passager du statut des bagages et organisera la livraison de l'instrument de musique au passager dès que possible, à moins que les lois applicables n'exigent la présence du passager pour le dédouanement.
- (34) Les instruments de musique fragiles ne sont pas adaptés au transport en tant que bagages enregistrés. Les passagers doivent contacter le transporteur ou consulter son site Web pour obtenir plus d'informations sur les instruments de musique qui ne sont pas adaptés au transport.
- (35) Le passager peut faire une déclaration spéciale indiquant que son instrument de musique enregistré a une valeur supérieure à la limite de responsabilité du transporteur. Si le passager le fait, il doit alors effectuer cette déclaration auprès du transporteur au moment de l'enregistrement et, si le transporteur l'exige, doit, conformément à la Règle 55(F), Frais de déclaration de valeur excédentaire, payer le supplément pour permettre une couverture de responsabilité additionnelle en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard de son instrument de musique.

Exception : Le transporteur n'est pas responsable du montant déclaré s'il peut prouver qu'il est supérieur à l'intérêt réel du passager à la livraison à destination.

(F) Frais

- (1) Les instruments de musique seront considérés comme faisant partie de la franchise de bagages du passager, dont le transport peut dépendre du tarif acheté. En cas de dépassement de la franchise de bagages, des frais d'excédent peuvent s'appliquer.



Partie III –

À l'aéroport /

pendant le

voyage

Partie III – À l'aéroport / pendant le voyage

Règle 60 : Acceptation des enfants pour le voyage

(A) Général

- (1) Les nourrissons et les enfants seront acceptés pour le transport selon les conditions énoncées ci-dessous.
- (2) Les nourrissons et les enfants de moins de 5 ans, accompagnés dans la même cabine par un passager âgé de 16 ans ou plus, seront acceptés pour le transport.
- (3) Les personnes chargées de la garde de nourrissons et d'enfants doivent être en mesure d'assumer cette responsabilité.

Nourrissons

- (1) Les nourrissons de moins de 23 mois (inclusivement) à la date du voyage n'ont pas besoin de siège.
- (2) Pour les voyages à destination et en provenance du Canada, les nourrissons de moins de 23 mois (inclusivement) doivent avoir un billet.
- (3) Un seul nourrisson de moins de 23 mois (inclusivement) peut être tenu sur les genoux d'un parent, tuteur ou passager âgé de 16 ans ou plus accompagnateur.
- (4) Un seul passager peut être responsable de plus d'un nourrisson si une place a été achetée pour le deuxième nourrisson et que celui-ci est attaché dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé (siège auto).
- (5) Un nourrisson âgé de moins de 23 mois (inclusivement) au moment du départ, mais atteignant son deuxième anniversaire pendant le vol de continuation ou de retour, devra occuper un siège et payer le tarif applicable pour ce(s) vol(s).

- (6) Les nourrissons de moins de 23 mois (inclusivement) occupant un siège doivent être correctement attachés dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé par Transports Canada ou par la Federal Aviation Administration (FAA) des États-Unis.

Enfants

- (1) Tous les enfants âgés de deux ans ou plus doivent avoir un billet et un siège assigné.
- (2) Tous les enfants âgés de 16 ans ou plus pourront voyager sans être accompagnés, sans supervision, et seront considérés comme des adultes aux fins de tarif.
- (3) Tous les enfants âgés de 16 ans ou plus peuvent accompagner des nourrissons et des enfants; ils seront considérés comme des adultes aux fins du voyage et devront payer le tarif adulte applicable.

(B) Acceptation des nourrissons et des enfants

Pour le transport international à destination et au départ du Canada

Âge	Accepté	Conditions
7 jours à 23 mois (nourrisson)	Oui	Le tarif pour les nourrissons sera de 10 % du tarif adulte applicable. Un nourrisson doit être tenu sur les genoux par un passager adulte accompagnateur. S'il est souhaité qu'un siège soit réservé pour le nourrisson, un billet doit être acheté pour ce nourrisson au tarif applicable. Un nourrisson pour lequel un siège est acheté doit être correctement attaché dans un dispositif de retenue pour enfant approuvé et le tarif applicable lui sera facturé.
De 2 à 4 ans (enfant)	Oui	Ces passagers sont considérés comme des enfants aux fins du transport aérien et paieront le tarif enfant applicable, s'il est disponible, lorsqu'ils sont accompagnés d'un passager adulte muni d'un billet. Ces passagers doivent être supervisés par un parent, un tuteur ou un passager âgé de 16 ans ou plus.

De 5 à 11 ans (enfant)	Oui	Ces passagers sont considérés comme des enfants aux fins du transport aérien et paieront le tarif enfant applicable, s'il est disponible, lorsqu'ils sont accompagnés d'un passager adulte muni d'un billet. Ces passagers doivent être supervisés par un passager âgé de 16 ans ou plus ou utiliser le service pour mineurs non accompagnés du transporteur, pour les enfants âgés de 5 ans et plus voyageant seuls. (Voir Règle 65, Mineurs non accompagnés). L'utilisation d'un dispositif de retenue pour enfant approuvé est facultative pour les enfants âgés de deux ans et plus.
De 12 à 15 ans (enfant)	Oui	Ces passagers sont considérés comme des enfants aux fins du transport aérien et paieront le tarif enfant applicable, s'il est disponible, lorsqu'ils sont accompagnés d'un passager adulte muni d'un billet. Ces passagers doivent être soit supervisés par un passager âgé de 16 ans ou plus, soit utiliser le service pour mineurs non accompagnés du transporteur, ou encore aviser le transporteur au moins 48 heures avant le départ.
16 ans et plus (adulte)	Oui	Ces passagers sont considérés comme des adultes aux fins du transport aérien et devront payer le tarif adulte applicable. Ces passagers seront autorisés à voyager sans accompagnateur et sans supervision. De plus, ces passagers peuvent accompagner des nourrissons/enfants âgés de 7 jours à 15 ans.

(C) Documentation

Tous les enfants passagers, qu'ils voyagent accompagnés d'un parent, d'un tuteur ou d'un curateur, ou qu'ils voyagent seuls, doivent être en possession des documents requis applicables aux points de départ, d'arrivée et de correspondance de leur vol.

- (1) Pour les voyages à l'intérieur du Canada, les passagers de moins de 18 ans doivent avoir sur eux une pièce d'identité telle qu'un passeport, un certificat de naissance original ou une pièce d'identité non gouvernementale, p. ex. une carte d'étudiant.
- (36) Pour tout transport international, en plus de ce qui précède, le transporteur peut exiger la présentation des documents suivants lorsque des enfants voyagent par avion :
 - (a) Passeport;
 - (b) Toute autre documentation requise pour l'entrée ou le transit dans les pays figurant sur leur itinéraire. Les passagers doivent vérifier auprès de l'ambassade ou du consulat le plus proche de chaque pays visité les exigences d'entrée supplémentaires et se renseigner sur les autres lois et règlements concernant les enfants.

(D) Mineurs non accompagnés

Pour tous les détails sur les mineurs voyageant seuls, veuillez consulter la [règle 65](#), Mineurs non accompagnés.

Règle 65 : mineurs non accompagnés

(A) Général

Remarque : Dans le cas d'un partage de code, les passagers sont avisés que les règles relatives aux mineurs non accompagnés applicables à leur transport sont celles du transporteur identifié sur leur billet et non celles du transporteur exploitant le vol.

- (1) Aux fins de la présente règle, un « tuteur » est toute personne ayant la responsabilité du bien-être d'un « mineur ».
- (2) Le transporteur offre un service de supervision appelé service pour mineurs non accompagnés (service UM) pour tous les mineurs ayant atteint l'âge minimum de 5 ans. Ce service est obligatoire ou facultatif, selon l'âge du mineur.

(B) Restrictions d'âge

- (1) Les mineurs de moins de 5 ans ne sont pas admissibles au service pour mineurs non accompagnés et doivent toujours être accompagnés par leur parent ou une personne âgée d'au moins 16 ans lors du voyage. La personne accompagnatrice doit occuper un siège dans la même cabine que le mineur. Pour plus d'informations, veuillez consulter la [Règle 41](#) : attribution des sièges aux passagers, y compris le placement des enfants de moins de 14 ans.
- (2) Les mineurs âgés de 5 à 11 ans ne peuvent voyager seuls que s'ils utilisent le service pour mineurs non accompagnés, décrit ci-dessous.
- (3) Les mineurs âgés de 12 à 15 ans peuvent également utiliser le service pour mineurs non accompagnés (UM) à la demande de leur parent ou tuteur. Veuillez toutefois noter que si un tuteur demande le service UM pour un mineur de cet âge, toutes les restrictions de voyage applicables au service UM s'appliqueront. Si le service UM n'est pas utilisé, le mineur doit être enregistré en tant que « jeune passager voyageant seul (YPTA) » à titre informatif uniquement. Aucun service spécial ne sera fourni au YPTA au-delà de ceux offerts à un passager adulte normal.
- (4) Les mineurs âgés de 16 à 17 ans peuvent également utiliser le service pour mineurs non accompagnés (UM) à la demande de leur parent ou tuteur. Veuillez toutefois noter que si un tuteur demande le service UM pour un mineur de cet âge, toutes les restrictions de voyage applicables au service UM s'appliqueront. Le mineur peut être réservé en tant que YPTA.

(C) Restrictions de voyage

- (1) Le service UM est disponible sur :
 - (a) vols sans escale; ou
 - (b) vols directs (un vol direct fait une escale, mais il n'y a pas de changement d'appareil);

(D) Tarifs et frais

- (1) Les mineurs non accompagnés voyageant avec le service UM fourni par le transporteur seront soumis au tarif adulte applicable.
- (2) Les frais suivants seront appliqués par mineur et par vol pour le service pour mineurs non accompagnés :

À destination et au départ du Canada (la réservation)	195 \$ CA / 139 \$ US (prix lors de la réservation)
À destination et au départ du Canada (l'aéroport)	225 \$ CA / 170 \$ US (tarif à l'aéroport)
- (37) Lorsque deux mineurs ou plus voyagent ensemble, le service est facturé pour chaque mineur.
- (38) Les frais sont non remboursables et sont assujettis aux taxes applicables.

(E) Conditions d'application pour le voyage non accompagné

- (1) Les arrangements et l'inscription pour le service UM doivent être effectués au moins 48 heures avant le départ auprès du transporteur.
- (2) Le mineur doit être accompagné à l'aéroport de départ par une personne qui restera avec lui jusqu'à ce que le transporteur commence à assurer sa prise en charge. La personne devra remplir tous les documents requis, notamment en fournissant au transporteur la preuve satisfaisante que le mineur sera accueilli par une autre personne responsable.

- (3) La personne qui dépose/récupère le mineur doit être munie d'une pièce d'identité avec photo qui permettra au personnel du transporteur d'identifier cette personne comme étant la personne désignée pour déposer/récupérer le mineur.
- (4) La personne accompagnant le mineur devra rester à l'aéroport de départ jusqu'au départ de l'avion.
- (5) Condor doit être informé du nom et du numéro de téléphone d'une personne pouvant être contactée en cas d'urgence pendant que le mineur est sous la garde du transporteur.
- (6) Les mineurs non accompagnés âgés de 5 à 11 ans ne seront pas acceptés si le vol sur lequel le mineur a une réservation doit se terminer avant, ou contourner la destination du mineur.
- (7) Une fois que le mineur est sous la garde du transporteur, celui-ci sera supervisé par celui-ci jusqu'à ce qu'une personne puisse confirmer au personnel du transporteur, par une identification avec photo, qu'elle est la personne désignée pour rencontrer le mineur.
- (8) Les réservations confirmées doivent être effectuées pour les mineurs non accompagnés. Les voyages en attente ne sont pas autorisés.
- (9) Un mineur atteint d'une condition médicale ou un mineur vivant avec un handicap pourrait ne pas être accepté pour voyager sans accompagnateur. Une autorisation médicale pourrait être requise pour que tout service de mineur non accompagné soit offert à un mineur atteint d'une condition médicale ou vivant avec un handicap.

Remarque : Pour les dispositions relatives aux renseignements médicaux et/ou aux documents exigés par le transporteur, veuillez consulter :

- [Règle 69\(F\)\(5\)](#), Services – renseignements et/ou documents devant être déposés auprès du transporteur
- [Règle 105](#), Refus de transport

(F) Responsabilité du transporteur

- (1) À l'exception du service spécifiquement fourni à un mineur non accompagné conformément à la présente règle, Condor n'assumera aucune responsabilité financière ou de tutelle pour le mineur non accompagné au-delà de celles applicables à un passager adulte.

Règle 69 : Transport des personnes handicapées – Grand transporteur RTAPH

Remarque : Dans le cas d'un partage de code, les passagers sont informés que les règles de transport des passagers à mobilité réduite applicables à leur voyage sont celles du transporteur indiqué sur leur billet et non celles du transporteur assurant le vol.

(A) Application

- (1) La présente règle s'applique au transport des personnes handicapées par Condor, qui est un grand transporteur conformément au RTAPH, en ce qui concerne ses services de transport à destination et en provenance du Canada ainsi qu'entre des points situés à l'extérieur du Canada.
- (2) Conformément à la [Règle 5\(A\)\(1\)](#), Application du tarif, cette règle s'applique au transport de toutes les personnes handicapées sur tous les vols commercialisés et effectués par Condor et à l'égard de tous les vols commercialisés par Condor mais effectués par un autre transporteur.

(B) Acceptation au transport

- (1) Condor acceptera la détermination faite par ou au nom d'une personne en situation de handicap quant à son autonomie, sauf si cela devait imposer une contrainte excessive à Condor, par exemple, si cela devait compromettre la sécurité, la santé publique ou la sécurité publique.
- (39) Condor ne refusera pas de transporter une personne ayant une déficience, à moins que le transport de cette personne n'impose une contrainte excessive, par exemple, s'il devait compromettre la sécurité, la santé publique ou la sécurité publique.
- (40) Si Condor refuse de transporter une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap, elle informera la personne des raisons du refus au moment de celui-ci. De plus, dans les 10 jours suivant le refus, Condor fournira à la personne un avis écrit exposant les raisons du refus, notamment :
 - (a) la preuve de contrainte excessive, comme un rapport médical, une opinion d'expert ou un rapport d'ingénierie démontrant que le risque est suffisamment important pour qu'il soit déraisonnable d'exempter ou de modifier une exigence;

- (b) toute règle, politique, procédure ou réglementation pertinente; et,
- (c) la durée du refus et les conditions, le cas échéant, dans lesquelles le transporteur accepterait la personne pour le transport.

(C) Réservations et services en ligne

- (1) Si une personne en situation de handicap précise la nature de son handicap au moment de la réservation, Condor :
 - (a) discuter avec la personne de ses besoins en lien avec son handicap et des services offerts par Condor en rapport avec ces besoins;
 - (b) avant d'attribuer un siège passager à une personne en situation de handicap, l'informer des sièges passagers disponibles dans la classe de service demandée et qui disposent d'équipements et d'installations adaptés au mieux aux besoins d'accessibilité de cette personne, comme une salle de bain accessible en fauteuil roulant ou un siège passager disposant d'espace supplémentaire pour les jambes, un pas de siège plus grand ou des accoudoirs mobiles; et,
 - (c) lors de l'attribution d'un siège à une personne handicapée, tenir compte de l'avis de la personne quant aux sièges qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité.
- (41) Condor avisera la personne si des informations et/ou des documents sont requis pour permettre au transporteur d'évaluer sa demande, conformément au point (F)(3). ci-dessous. Condor avisera également la personne que les informations et/ou les documents doivent être déposés dans un délai de 48 heures et que l'évaluation de la demande peut prendre jusqu'à 2 jours ouvrables après la réception des informations et/ou des documents.
- (42) En alternative à l'utilisation de son site Web pour effectuer ou modifier une réservation, Condor offre un service téléphonique au +49 6171 6988978.

(D) Confirmation écrite des services

- (1) Condor indiquera, sans délai, dans le dossier de réservation de voyage d'une personne les services que Condor fournira à cette personne.
- (43) Condor inclura une confirmation écrite des services dans l'itinéraire qui est délivré à la personne.

- (44) Si un service n'est confirmé qu'après l'émission de l'itinéraire, Condor fournira, sans délai, une confirmation écrite du service.

(E) Services pour lesquels aucun préavis n'est requis

- (1) Les services indiqués au (3) ci-dessous seront fournis sans tarif ou frais supplémentaires
- (45) Condor n'exigera pas d'une personne en situation de handicap qu'elle fournisse des renseignements et/ou des documents, y compris des certificats médicaux, pour appuyer toute demande de services indiquée au point (3) ci-dessous.

Services – aucun préavis requis

- (46) Peu importe le moment où une personne en situation de handicap fait la demande pour les services suivants, Condor :
- (a) **Aidez la personne à s'enregistrer au guichet d'enregistrement ;**
 - (b) Permettre à la personne, si elle est incapable d'utiliser une borne libre-service automatisée ou tout autre processus d'enregistrement ou de billetterie automatisé, de passer à l'avant de la file d'attente à un guichet d'enregistrement ou à un guichet de billetterie;
 - (c) Si la personne est en fauteuil roulant, dans une chaise d'embarquement ou tout autre dispositif dans lequel elle n'est pas autonome pendant qu'elle attend dans un terminal pour le départ après l'enregistrement ou afin d'effectuer un transfert vers un autre segment de son voyage, fournir à la personne un endroit où attendre qui soit à proximité du personnel disponible pour lui porter assistance et qui s'informera périodiquement de ses besoins, et répondra à ces besoins;
 - (d) Aidez la personne à ranger et à récupérer ses bagages de cabine ;
 - (e) Dans le cas d'une personne aveugle ou ayant une autre déficience visuelle,
 - (i) décrire à la personne, avant le départ ou, si cela est impossible en raison de contraintes de temps, après le départ, la configuration de l'appareil, y compris l'emplacement des toilettes et des issues, ainsi que l'emplacement et le fonctionnement de toute commande située au siège du passager;

- (ii) décrire à la personne, si un repas est offert à bord, tous les aliments et boissons qui sont offerts à la consommation ou **fournir un menu** en gros caractères ou en braille;
- (f) Aider la personne à accéder à tout contenu de divertissement offert à bord d'un avion;
- (g) Avant le départ, fournir à la personne des consignes de sécurité et une démonstration personnalisées;
- (h) Aider la personne à se déplacer entre son siège passager et une toilette, notamment en l'aidant lors du transfert entre son siège passager et un fauteuil roulant de bord;
- (i) Permettre à une personne d'utiliser la toilette qui dispose du plus grand espace, peu importe l'endroit où se trouve la toilette dans l'avion, si la personne a besoin d'un fauteuil roulant de bord ou de l'assistance d'un accompagnateur ou d'un chien d'assistance pour utiliser une toilette;
- (j) Si un repas est servi à bord à la personne, aider la personne à prendre son repas en ouvrant les emballages, en identifiant les aliments et leur emplacement et en coupant les grosses portions de nourriture; et
- (k) Si une personne est incapable d'utiliser le bouton d'appel pour demander de l'assistance, s'informer périodiquement de ses besoins.

Remarque : pour les responsabilités de Condor liées au débarquement des personnes handicapées lorsqu'un vol est retardé sur le tarmac dans un aéroport au Canada, veuillez consulter la [règle 92\(C\)\(4\)](#), Débarquement prioritaire.

(F) Services pour lesquels un préavis est requis

- (1) Les services identifiés au point (3) ci-dessous seront fournis sans tarif ni frais supplémentaires. Exception : dans le cas de (F)(3)(b)(ii) et (iii), Condor exigera le paiement d'un tarif supplémentaire lorsque la personne nécessite un siège adjacent supplémentaire.

Tous les efforts raisonnables

- (47) Dans tous les cas, Condor fera tous les efforts raisonnables pour fournir un service demandé par une personne en situation de handicap, même si celle-ci ne respecte aucune exigence de cette section, pour fournir un avis préalable ou fournir des informations et/ou des documents permettant au transporteur d'évaluer la demande.

Services – préavis de 48 heures

(48) Sous réserve de l'exigence de Condor selon laquelle une personne en situation de handicap doit fournir les informations et/ou les documents identifiés au point (4) ci-dessous, Condor fournira les services suivants si une personne en situation de handicap en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue du vol de la personne :

- (a) **Attribuer un siège passager** à une personne handicapée, en tenant compte de l'avis de la personne quant aux sièges qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité;
- (b) Fournir des **sièges adjacents supplémentaires**, c'est-à-dire des sièges situés à côté du siège de la personne ayant une déficience, dans les trois situations suivantes :
 - (i) Lorsque la personne en situation de handicap doit voyager avec un accompagnateur pour le transport si, en raison de la nature de son handicap, la personne en situation de handicap, après le départ et avant l'arrivée, a besoin de :
 - (A) assistance pour prendre les repas, prendre des médicaments, utiliser les toilettes;
 - (B) assistance pour le transfert vers et depuis un siège passager;
 - (C) assistance à l'orientation ou à la communication; ou
 - (D) assistance physique en cas d'urgence, y compris en cas d'évacuation ou de décompression ;
 - (ii) Lorsque la taille d'un chien d'assistance appartenant à une personne handicapée est telle que le siège de la personne ne fournit pas suffisamment d'espace au sol pour que le chien puisse se coucher aux pieds de la personne d'une manière qui assure la sécurité et le bien-être du chien et de la personne; ou
 - (iii) Lorsqu'une personne en situation de handicap a besoin de plus d'un siège en raison de la nature de son handicap, par exemple, s'il s'agit d'une personne ayant une jambe ankylosée ou d'une personne handicapée par une obésité sévère;
- (c) Accepter pour le transport une **aide à la mobilité et/ou un autre appareil d'assistance**, conformément à la section (G) ci-dessous;

- (d) Accepter pour le transport un **chien d'assistance**, conformément à la section (H) ci-dessous;
 - (e) Aidez la personne à **se rendre à la zone d'embarquement** après l'enregistrement ;
 - (f) Aider la personne à **passer le contrôle de sécurité** au terminal, notamment en
 - (i) fournissant du personnel pour accompagner la personne tout au long de la démarche, ou
 - (ii) collaborant avec l'autorité de sûreté compétente pour permettre à une personne qui ne voyage pas avec la personne handicapée d'accéder au point de contrôle de sûreté afin qu'elle puisse aider la personne handicapée à franchir le processus;
 - (g) Avant l'embarquement, effectuer le transfert de la personne entre sa propre aide à la mobilité et une aide à la mobilité fournie par le transporteur;
 - (h) Permettre à la personne d'embarquer avant les autres passagers si :
 - (i) la personne demande de l'aide pour l'embarquement, pour trouver son siège ou sa cabine, pour le transfert entre une aide à la mobilité et son siège ou pour ranger ses bagages de cabine;
 - (ii) la personne est aveugle ou a toute autre déficience visuelle, la personne demande une description de **la disposition de l'appareil** , ou de l'emplacement et du fonctionnement des commandes situées au siège de la personne; ou,
 - (iii) la personne est en situation de handicap en raison d'une allergie grave, la personne demande le nettoyage de son siège passager afin d'éliminer tout allergène potentiel;
- Remarque :** si la personne a demandé l'assistance visée aux points (i) ou (ii) ci-dessus, Condor peut exiger que cette personne embarque avant les autres passagers ou, si elle arrive à la zone d'embarquement après l'embarquement prioritaire, qu'elle embarque après les autres passagers.
- (i) Aider la personne lors de l'embarquement et du débarquement ;
 - (j) Avant le départ et à l'arrivée à destination, transférer la personne entre une aide à la mobilité et son siège passager;
 - (k) Fournir à la personne un fauteuil roulant de bord;

- (l) Tous les avions Condor sont équipés d'un système de divertissement qui offre le sous-titrage et l'audiodescription.
- (m) Établir une **zone tampon** autour du siège passager d'une personne ayant un handicap dû à une allergie grave en lui fournissant un siège passager situé dans une rangée de sièges autre que celle où se trouve la source de l'allergène;

Remarque : Pour plus d'informations sur les allergies, veuillez consulter le guide de l'Office des transports du Canada intitulé [Allergies graves : un guide](#).

- (n) S'assurer que toute **annonce publique** faite à bord est diffusée dans un format audio ou visuel accessible aux personnes en situation de handicap;
- (o) Aider la personne à **passer le contrôle frontalier** (immigration et douanes) ;
- (p) Aider la personne à **recupérer ses bagages enregistrés**;
- (q) Aider la personne, après le débarquement, à **se rendre dans la zone publique**;
- (r) Aider la personne, après le débarquement, à **se rendre à un endroit** où elle pourra recevoir de l'assistance, soit
 - (i) d'un membre du personnel de l'exploitant du terminal pour vous diriger vers la zone de bordure de trottoir, ou
 - (ii) de la part d'un membre du personnel du transporteur récepteur pour effectuer un transfert vers un autre segment de leur voyage au sein du même aéroport.

Services – renseignements et/ou documents devant être remis au transporteur

- (49) Condor exigera de la personne qu'elle fournisse toute information et/ou tout document, y compris un certificat médical, qui sont raisonnablement nécessaires pour permettre au transporteur d'évaluer la demande de la personne concernant les services suivants :
 - (a) aide à la mobilité et/ou autre appareil d'assistance
 - (b) Chiens d'assistance
- (50) Nonobstant le point (F)(4) ci-dessus, Condor se réserve le droit d'exiger des renseignements et/ou des documents pour évaluer toute autre demande de

services à fournir, ainsi que pour justifier l'aptitude au voyage des personnes en situation de handicap, à l'exception des services identifiés au point (E)(3) ci-dessus.

- (51) Lorsque Condor exige que la personne fournisse des renseignements et/ou des documents pour une demande de services identifiée au point (F)(4) ci-dessus, ceux-ci doivent être déposés auprès de Condor au moins 48 heures, incluant un jour ouvrable complet, avant l'heure prévue du départ du vol de la personne afin de garantir que Condor dispose de suffisamment de temps pour évaluer la demande.
- (52) Condor peut ne pas fournir les services indiqués aux points (F)(3) et (4) ci-dessus si Condor a exigé de la personne qu'elle fournisse des renseignements ou des documents et:
- (a) l'une des conditions mentionnées aux points (F)(5) ou (6) ci-dessus n'est pas remplie ou les informations et/ou documents fournis ne sont pas raisonnablement suffisants pour permettre à Condor d'évaluer la demande
 - (b) la demande n'a pas été effectuée 96 heures avant le voyage, et
 - (c) Condor a fait tous les efforts raisonnables pour fournir le service, mais n'est pas en mesure de le faire.
- (53) Si, à la demande de Condor, une personne en situation de handicap fournit au transporteur des informations et/ou des documents en lien avec une demande de signification, le transporteur s'offre de conserver une copie électronique de l'information et/ou des documents pour une période d'au moins trois ans afin de permettre au transporteur d'utiliser ces informations et/ou documents si la personne fait une nouvelle demande de service.

(G) Acceptation des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance

Équipement de mobilité

- (1) Sur demande, Condor transportera gratuitement, en tant que bagages prioritaires, l'aide à la mobilité d'une personne handicapée et lui permettra de conserver son aide à la mobilité jusqu'à ce qu'il soit nécessaire de la ranger pour le transport.
- (2) Condor déploiera tous les efforts raisonnables pour permettre à une personne en situation de handicap qui utilise un déambulateur ou un fauteuil roulant manuel pliant de le ranger à bord de l'appareil.
- (3) Lorsque l'appareil peut transporter l'aide à la mobilité, le transporteur :

- (a) démonter et emballer, si nécessaire, l'aide au transport et déballer et remonter l'aide à l'arrivée; et
- (b) retourner l'aide rapidement à l'arrivée.

(54) Lorsque l'aide à la mobilité doit être démontée et remontée afin d'être transportée avec la personne qui en a besoin, Condor exigera que la personne :

- (i) fournir au transporteur les instructions pour le démontage et le remontage de l'aide à la mobilité; et

Remarque : Vous trouverez des renseignements destinés aux personnes voyageant avec une aide à la mobilité devant être démontée pour le transport, y compris l'obligation de fournir les outils spécialisés nécessaires au montage ou au démontage de l'aide à la mobilité, à l'adresse <https://www.condor.com/us/fly-enjoy/special-assistance/assistance-for-our-customers/your-mobility-aids.jsp>.

- (j) s'enregistre au moins trois heures avant l'heure de départ prévue afin de prévoir le temps supplémentaire nécessaire pour manipuler l'aide à la mobilité et la préparer pour le transport.

(55) Nonobstant le point (G)(4) ci-dessus, Condor déploiera tous les efforts raisonnables pour transporter l'aide à la mobilité, même si les instructions écrites de démontage et de remontage ne sont pas fournies par la personne handicapée ou si les délais susmentionnés ne sont pas respectés.

(56) Condor refusera de transporter une aide à la mobilité lorsque :

- (k) le poids ou la taille de l'aide à la mobilité dépasse la capacité des ascenseurs ou des rampes,
- (l) les portes des compartiments à bagages sont trop petites pour l'aide à la mobilité, ou
- (m) le transport de l'aide à la mobilité compromettrait la navigabilité de l'aéronef ou enfreindrait les règlements de sécurité.

Remarque : Vous trouverez des renseignements concernant le poids et les dimensions maximums des aides à la mobilité que chaque modèle et type de nos appareils est en mesure de transporter à l'adresse

<https://www.condor.com/us/fly-enjoy/special-assistance/assistance-for-our-customers/your-mobility-aids.jsp>

(57) Lorsque Condor refuse de transporter une aide à la mobilité pour l'une des raisons ci-dessus, elle :

- (n) au moment du refus, informer la personne en situation de handicap de la raison pour laquelle son aide à la mobilité n'a pas été acceptée et lui fournir la raison par écrit dans les 10 jours suivants; et
- (o) informer la personne en situation de handicap des autres voyages effectués par le transporteur vers la même destination sur lesquels son aide à la mobilité peut être transportée, et lui proposer de réserver ce voyage au tarif le plus bas entre le tarif du voyage initial et le tarif du voyage alternatif.

Remarque : Pour les dispositions relatives aux limitations de responsabilité concernant la perte, les dommages ou les retards dans la livraison des aides à la mobilité, veuillez consulter la [règle 121\(B\)\(3\)](#), Responsabilité – Transport international, Aides à la mobilité.

Autres appareils d'assistance

(58) Condor permettra à une personne ayant une déficience d'apporter à bord et de conserver tout petit appareil d'aide dont elle a besoin pendant le voyage, notamment une canne, des béquilles, un appareil de communication, un appareil de positionnement orthopédique ou un concentrateur d'oxygène portatif, sauf dans la mesure où la présence ou l'utilisation d'un tel appareil compromet la sécurité, la santé publique ou la sûreté publique.

Remarque : Pour plus d'informations sur le transport des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance, veuillez consulter le guide de l'Office des transports

du Canada – [Voyager avec des aides à la mobilité et autres appareils d'assistance : un guide.](#)

(H) Acceptation des chiens d'assistance

- (1) Sur demande, Condor acceptera le transport d'un chien d'assistance requis pour aider une personne vivant avec un handicap et permettra à ce chien d'assistance d'accompagner la personne à bord, sous réserve de :
- (p) toute exigence de préavis contenue dans (F)(3)
 - (q) les délais prévus aux (F)(6) et (7) lorsque le transporteur exige le dépôt de renseignements et/ou de documents supplémentaires,
 - (r) toute exigence figurant aux points (2) et (3) ci-dessous, et
 - (s) les exigences Condor suivantes :
 - (i) le chien d'assistance sera dûment muni d'un harnais, tenu en laisse, attaché ou autrement sous le contrôle du passager et aura été dressé individuellement par un organisme ou une personne spécialisée dans le dressage des chiens d'assistance,
 - (ii) au moment de la réservation avec Condor, la personne en situation de handicap fournira une déclaration attestant que le chien d'assistance a été dressé individuellement par une organisation ou une personne spécialisée dans le dressage de chiens d'assistance afin d'accomplir une tâche visant à aider la personne en situation de handicap à répondre à un besoin lié à son handicap,
 - (iii) avant le départ, la personne en situation de handicap fournira à Condor une carte d'identité ou tout autre document délivré par une organisation ou une personne spécialisée dans le dressage de chiens d'assistance, qui identifie la personne en situation de handicap et atteste que le chien d'assistance a été dressé individuellement par cette organisation ou cette personne pour accomplir une tâche visant à aider la personne en situation de handicap à répondre à un besoin lié à son handicap.
- (59) Le transport d'un chien d'assistance accompagnant une personne en situation de handicap sera gratuit (incluant les frais et les tarifs).

- (60) Condor fera tous les efforts raisonnables pour accepter le transport d'un chien d'assistance à la demande d'une personne en situation de handicap, même si cette personne ne fournit pas de préavis ni les renseignements et/ou documents demandés par le transporteur.
- (61) La personne est responsable de se conformer à toutes les lois, réglementations, ordonnances, exigences et conditions de voyage des pays de départ, de destination ou de transit, en ce qui concerne le chien d'assistance. En particulier, la personne est responsable d'obtenir les certificats de santé et de vaccination valides, les permis d'entrée et les autres documents requis par les pays, provinces ou territoires pour l'entrée ou le transit de tout chien d'assistance devant accompagner la personne.
- (62) Condor peut refuser de transporter un chien d'assistance si la personne en situation de handicap n'a pas en sa possession, au moment de l'enregistrement, les documents démontrant que le chien possède tous les certificats de santé et de vaccination valides nécessaires, les permis d'entrée et les autres documents exigés par les pays, les provinces ou les territoires pour l'entrée ou le transit.
- (63) Lorsque le voyage comprend plus d'un transporteur, il incombe à la personne de vérifier la politique de chaque transporteur figurant dans l'itinéraire et de s'assurer que les exigences de chaque transporteur ont été respectées et que chaque transporteur est au courant de la présence du chien d'assistance et a accepté de le transporter à bord de son propre aéronef.

(I) Acceptation d'autres animaux d'assistance et animaux de soutien émotionnel

- (1) Condor accepte uniquement les chiens comme animaux d'assistance. Les animaux de soutien émotionnel ne sont pas acceptés.

(J) Autres services pour les personnes en situation de handicap

- (1) Condor n'accepte pas les bouteilles d'oxygène contenant de l'oxygène gazeux ou liquide; toutefois, les concentrateurs d'oxygène portables sont autorisés.
- (2) Condor n'offre pas de service de civière.

Règle 75 : Acceptation des animaux (animaux de compagnie et chiens de recherche et de sauvetage)

En ce qui concerne les conditions générales relatives au transport de tout chien d'assistance, autre animal d'assistance ou animal de soutien émotionnel utilisé pour aider les personnes en situation de handicap, veuillez consulter :

- [Règles 69](#)(H), Acceptation des chiens d'assistance et (I), Acceptation d'autres animaux d'assistance et animaux de soutien émotionnel
- Condor accepte uniquement les chiens comme animaux d'assistance et n'accepte pas les animaux de soutien émotionnel.

(A) Application

- (1) Condor accepte de transporter des animaux sous réserve des dispositions suivantes :

(B) Général

- (1) Des dispositions préalables doivent être prises avec Condor avant qu'un animal puisse être accepté au transport.
- (2) Le passager assume l'entière responsabilité de l'animal. Avant que l'animal ne soit accepté pour le transport, le passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour obtenir des certificats de santé et de vaccination valides, des permis d'entrée et tout autre document requis par les pays, provinces ou territoires pour l'entrée ou le transit. En l'absence de ces documents, l'animal ne sera pas accepté pour le transport.
- (3) Lorsque le voyage implique plus d'un transporteur, le passager doit vérifier la politique de chaque transporteur concerné par l'itinéraire, s'assurer que les exigences de chacun ont été respectées et que chaque transporteur est informé et a accepté de transporter l'animal à bord de son propre appareil.

(C) Chiens de recherche et de sauvetage

- (1) Les chiens de recherche et de sauvetage correctement harnachés seront admis dans la cabine passagers de l'avion si le transport en soute n'est pas possible. L'animal doit rester au sol au niveau du siège du maître.
- (2) Condor acceptera le transport d'un chien de recherche et de sauvetage sans frais.
- (3) Condor, en consultation avec le maître du chien de recherche et de sauvetage, déterminera où le maître sera assis afin de s'assurer qu'un espace adéquat est fourni au maître et au chien.

(D) Animaux de compagnie

- (1) Les dispositions de cette section ne s'appliquent pas aux chiens d'assistance ni aux animaux de recherche et de sauvetage.
 - (2) Condor accepte le transport d'animaux de compagnie tels que les chiens et les chats domestiques, soit en soute, soit comme bagages de cabine, à condition que l'animal ou les animaux soient accompagnés par un passager, conformément au Règlement de l'IATA sur les animaux vivants. Tous les autres animaux ou animaux de compagnie ne seront pas acceptés pour le transport.
 - (3) Les animaux doivent être placés dans une cage ou un contenant/cage propre, à l'épreuve des fuites et des évasions, offrant suffisamment d'espace pour le confort de l'animal. La cage ou le contenant/cage doit être approuvé par Condor.
- (64) Animaux en tant que bagages enregistrés (AVIH) :
- (a) Le nombre d'animaux transportés est limité selon le type d'avion.
 - (b) En raison des conditions climatiques, les animaux ne seront pas acceptés durant certaines périodes de l'année ou pour certains itinéraires de vol. Ces périodes d'exclusion seront publiées sur le site Web de Condor ou pourront être vérifiées en contactant Condor.
 - (c) La taille maximale pour le contenant/cage de transport (longueur + largeur + hauteur) ne doit pas dépasser 125 cm de longueur x 75 cm de largeur x 100 cm de hauteur.

- (d) Si la cage/le contenant dépasse les dimensions maximales mentionnées au point (f) ci-dessous, l'animal ne sera pas accepté pour le transport à bord des appareils Condor.
- (e) Pour le transport intérieur et international, conformément aux dispositions de la convention applicable, une fois qu'un animal est accepté pour le transport en tant que bagages enregistrés, Condor est responsable en cas de dommages découlant de la perte, de l'endommagement ou du retard d'un animal, tel que précisé dans la [Règle 121](#), Responsabilité – Transport international.
- (f) Les frais de transport de l'animal (autre qu'un animal d'assistance ou un animal de recherche et de sauvetage) et de sa cage ou de son chenil en tant que bagages enregistrés seront les suivants :

Frais de transport de l'animal et du contenant/de la cage

Zone	Taille de la cage	Frais (en ligne)	Frais à l'aéroport
5	80 cm de longueur x 55 cm de largeur x 100 cm de hauteur	185 \$ US / 235 \$ CA	260 \$ US / 330 CA
5	125 cm de longueur x 75 cm de largeur x 100 cm de hauteur	310 \$ US / 385 \$ CA	380 \$ US / 485 \$ CA

(65) Animaux de compagnie en cabine :

- (a) Seuls les chats et les chiens sont acceptés pour le transport en cabine.
- (b) Un seul animal par passager peut être accepté pour le transport en cabine passagers.
- (c) Le nombre d'animaux transportés en cabine passagers est limité à six animaux par vol.
- (d) La taille maximale autorisée pour le contenant/la cage de transport d'animal en cabine ne doit pas dépasser les dimensions standard des bagages de cabine.

- (e) Pour déterminer les animaux pouvant être transportés dans la cabine passagers afin de respecter la limite par vol, la priorité sera accordée aux chiens d'assistance.
- (f) Le poids maximum autorisé pour l'animal et le contenant/la cage de transport en cabine ne doit pas dépasser 8 kg/17 lb.
- (g) Le contenant/la cage de transport en cabine doit être rangé sous le siège situé directement devant le passager.
- (h) L'animal en cabine et son contenant/cage peuvent être transportés dans le cadre de la franchise de bagages non enregistrés (bagages de cabine) du passager, conformément au nombre et aux dimensions indiqués dans la [règle 55](#), Acceptation des bagages.
- (i) L'animal doit rester dans le contenant/la cage pour toute la durée du trajet.
- (j) Si la cage ou le contenant dépasse les dimensions maximales et/ou le poids maximal mentionnés aux points (c), (d) et (f) ci-dessus, les passagers devront enregistrer l'animal en tant que bagage enregistré.
- (k) Condor peut exiger qu'un passager accompagné d'un animal en cabine change de siège après l'embarquement afin d'accommoder d'autres passagers. Condor remboursera les frais de sélection de siège ou les autres frais supplémentaires liés aux différences de classe de service.
- (l) Les frais pour le transport d'un animal (à l'exception des animaux d'assistance) et de son contenant/cage en cabine passagers seront les suivants :

Frais de transport de l'animal et du contenant/de la cage

Zone	Frais (en ligne)	Frais (à l'aéroport)
5	115 \$ US / 150 CA	190 \$ US / 245 \$ CA

Règle 80 : Formalités administratives – documents de voyage, douanes et sécurité

(A) Général

- (1) Le passager est responsable d'obtenir tous les documents de voyage requis (passeports, visas, cartes de touriste, certificats de santé ou toute autre pièce d'identité appropriée et nécessaire), y compris ceux des enfants qui accompagnent le passager.
- (2) Le passager est responsable du respect de toutes les lois, réglementations, ordonnances, exigences et conditions de voyage des pays de départ, de destination ou de transit, ainsi que du respect des instructions des transporteurs concernés.

(B) Documents de voyage

- (1) Avant le voyage, le passager doit être prêt à soumettre à l'inspection du transporteur tous les documents de voyage exigés par les pays concernés.
- (2) Le transporteur aura le droit de faire et de conserver des copies des documents de voyage présentés par le passager.
- (3) Tel que décrit dans la [règle 105](#), Refus de transport, le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout passager qui omet de présenter tous les documents de sortie, d'entrée, de santé et autres documents requis par la loi, la réglementation, l'ordonnance, l'exigence ou toute autre condition des pays où le voyage est prévu, ou dont les documents de voyage ne semblent pas être en règle. Condor ne sera pas tenue responsable envers le passager des pertes ou des dépenses découlant du non-respect de cette disposition par le passager.
- (4) Pour le transport international, y compris les segments nationaux sur l'itinéraire d'un passager, le transporteur se fie aux informations contenues dans TIMATIC. Les passagers peuvent consulter le site <https://www.condor.com/us/flight-preparation/travel-advice/entry-and-exit-regulations-usa-canada.jsp> afin de déterminer si un passager est en possession des documents de voyage requis pour lui-même ou pour tout animal afin d'entrer dans un pays donné ou de transiter par certains pays en fonction de son itinéraire confirmé.

- (5) Les passagers sont fortement encouragés à confirmer toute exigence légale nécessaire pour l'entrée ou le transit dans les pays figurant sur leur itinéraire avant leur vol et à détenir une preuve de leur conformité à ces règlements, notamment en étant en possession des documents de voyage pertinents, avant l'enregistrement.
- (6) Le transporteur ne fournira pas aux passagers d'informations sur les exigences relatives aux documents de voyage, y compris les exigences en matière de visa, de passeport et de santé, pour l'entrée, la sortie ou le transit par les pays figurant sur leur itinéraire.

(C) Questions de douanes et de sécurité

- (1) Les agents des douanes et de l'immigration des divers pays visités ou traversés par le passager et tout animal voyageant avec lui auront le dernier mot concernant l'entrée des passagers ou des animaux, et ces décisions pourraient différer de celles du transporteur au moment où il a accepté le passager ou l'animal pour le transport au début de son itinéraire.
- (2) Sous réserve des lois et règlements applicables, le passager accepte de payer le tarif applicable lorsque Condor, sur ordre du gouvernement, est tenue de ramener un passager à son point d'origine ou ailleurs en raison de l'inadmissibilité du passager dans un pays, qu'il s'agisse d'un pays de transit ou de destination. Condor affectera au paiement de ces tarifs tous les fonds versés par le passager pour un transport non utilisé, ou tous les fonds du passager en possession de Condor. Le tarif perçu pour le transport jusqu'au point de refus ou d'expulsion ne sera pas remboursé par Condor.
- (3) Si nécessaire, le passager doit assister à l'inspection de ses bagages non enregistrés par les douanes ou d'autres représentants du gouvernement. Condor décline toute responsabilité envers le passager si ce dernier omet de respecter cette condition. Si des dommages sont causés à Condor en raison du non-respect de cette condition par le passager, ce dernier devra indemniser Condor à cet égard.

Règle 85 : Services de transfert terrestre

(A) Général

- (1) La présente règle ne s'applique pas au transport effectué par autobus ou par train pour lequel le billet a été émis conjointement avec un transport aérien et lorsque le voyage par ces autres modes de transport fait partie du contrat de transport émis par le transporteur.
- (66) Le transporteur ne maintient, n'exploite ni ne fournit de services de transfert terrestre entre les aéroports ou entre les aéroports et les centres-villes.
- (67) Tout service de transfert au sol est effectué par des opérateurs indépendants qui ne sont pas et ne doivent pas être considérés comme agents ou employés du transporteur.

Règle 90 : Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur

(A) Applicabilité

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de tarif sur lequel ils voyagent ou ont acheté.
- (2) Cette règle s'applique en cas de retard ou d'annulation dû à des situations hors du contrôle de Condor. Voir la [règle 90\(C\)](#) pour les situations hors du contrôle de Condor.

(B) Général

- (1) Condor déploiera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire des vols et conformément au programme; toutefois, les heures de vol ne sont pas garanties.
- (2) Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par Condor pour le passager, qui sont conformes à la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre Condor et le passager.
- (3) Un retard ou une annulation directement attribuable à un retard ou annulation antérieur dû à des situations hors du contrôle de Condor est également considéré comme dû à des situations hors du contrôle de Condor si Condor a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol antérieur.
- (4) Un passager qui tente de s'enregistrer après l'heure limite d'enregistrement de Condor ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement de Condor, tel que spécifié à la [Règle 40\(E\)](#), Délais d'enregistrement, ne recevra aucune considération conformément à la Règle 90 et verra ses réservations annulées tel que spécifié à la [Règle 105](#), Refus de transport.
- (5) Pour les itinéraires internationaux, indépendamment du traitement qu'ils pourraient avoir reçu, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard du passager. (Voir [Règle 121\(B\)\(12\)](#), Responsabilité – transport international, retard du passager).

- (6) En cas de retard ou d'annulation à l'aéroport, Condor accordera une assistance prioritaire à tout passager en situation de handicap et aux mineurs non accompagnés.

(C) Situations hors du contrôle de Condor

- (1) Les situations hors du contrôle de Condor incluent, sans s'y limiter, les cas suivants :
- (t) guerre ou instabilité politique ;
 - (u) actes illégaux ou sabotage ;
 - (v) conditions météorologiques ou catastrophes naturelles rendant impossible l'exploitation sécuritaire de l'appareil ;
 - (w) des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
 - (x) un NOTAM (avis aux aviateurs), tel que défini au paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;
 - (y) une menace à la sécurité ;
 - (z) des problèmes d'exploitation de l'aéroport;
 - (aa) une urgence médicale;
 - (bb) une collision avec la faune;
 - (cc) un conflit de travail chez Condor ou chez un fournisseur de services essentiels tel qu'un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
 - (dd) un défaut de fabrication dans un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'avion concerné, ou par une autorité compétente; et
 - (ee) un ordre ou une instruction provenant d'un fonctionnaire d'une province ou d'un organisme d'application de la loi, ou d'une personne responsable de la sécurité aéroportuaire.

(D) Communication avec les passagers — retard ou annulation hors du contrôle de Condor

- (1) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la [règle 97](#), Communication d'information – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

(E) Autres dispositions — retard ou annulation hors du contrôle de Condor

- (1) Si un vol est annulé, ou une fois qu'un retard de vol a atteint trois heures, Condor fournira au passager, gratuitement, une réservation confirmée sur le prochain vol disponible effectué par Condor, ou par un transporteur avec lequel Condor a un accord commercial, voyageant sur tout itinéraire aérien raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet original du passager et partant dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet.
- (2) Si Condor ne peut pas fournir une réservation confirmée conformément au point (1) ci-dessus, Condor devra, au choix du passager :
- (a) offrir un remboursement pour toute partie inutilisée du billet; ou,
 - (b) prendre les autres dispositions de voyage suivantes, gratuitement :
 - (i) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est effectué par n'importe quel transporteur et qui voyage sur n'importe quel itinéraire aérien raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager, ou un autre aéroport situé à une distance raisonnable de cet aéroport, vers la destination indiquée sur le billet original du passager, et
 - (ii) si le nouveau départ se fait depuis un aéroport autre que celui où se trouve le passager, le transport vers cet autre aéroport.

Retour au point d'origine

- (68) Si le voyage du passager ne répond plus à son objectif en raison de la perturbation et que le passager n'est plus à son point d'origine, Condor fournira au passager, sans frais, une réservation confirmée pour un vol de retour vers le point d'origine

qui répond aux besoins de voyage du passager, et procédera au remboursement du billet complet (comme si aucune partie du voyage n'avait été effectuée).

Remboursement

(69) Un passager admissible à un remboursement conformément au point (2) ci-dessus peut choisir d'obtenir un remboursement, en vertu de la [règle 125](#) (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, à tout moment avant d'avoir reçu une réservation confirmée.

Services comparables

(70) Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit offrir des services comparables à ceux du billet original, y compris que Condor fasse tous les efforts raisonnables pour maintenir des places assises accessibles et tout autre aménagement lié à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Remboursement des services supplémentaires

(71) Condor remboursera le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet original du passager lorsque celui-ci se voit offrir d'autres solutions de voyage, si :

- (a) le passager n'a pas reçu ces services; ou,
- (b) le passager a payé ces services une seconde fois.

Classe de voyage supérieure

(72) Si une classe de service supérieure à celle initialement prévue sur le billet original du passager est réservée, Condor ne demandera aucun paiement supplémentaire au passager.

Classe de service inférieure

(73) Si les autres dispositions de voyage prévoient une classe de service inférieure à celle du billet original, Condor remboursera la différence de coût de la portion applicable du billet.

Moyen de paiement utilisé pour le remboursement

(74) Les remboursements prévus dans cette section seront effectués conformément à la [règle 125](#) (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et seront versés à la personne ayant acheté le billet ou le service additionnel, selon le mode de paiement utilisé pour le paiement initial, sauf si :

- (a) Condor a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service additionnel, ainsi que de la possibilité d'obtenir un remboursement selon le mode de paiement utilisé pour le paiement initial;
- (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
- (c) la personne confirme, par écrit, que Condor l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode utilisé pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (p. ex. un bon d'échange).

Date limite de remboursement

- (75) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera versé dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.

Règle 91 : Retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité

(A) Applicabilité

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de tarif sur lequel ils voyagent ou ont acheté.
- (2) Cette règle s'applique en cas de retard ou d'annulation dû à une situation qui est sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor, mais nécessaire pour des raisons de sécurité. [Règle 91\(F\)](#) – Une indemnisation n'est applicable que si le retard ou l'annulation est sous le contrôle de Condor et n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité.

(B) Général

- (1) Condor déploiera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire des vols et conformément au programme; toutefois, les heures de vol ne sont pas garanties.

- (2) Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par Condor pour le passager, qui sont conformes à la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre Condor et le passager.
- (3) Un retard ou une annulation directement attribuable à un retard ou à une annulation antérieur(e) relevant du contrôle de Condor, mais requis(e) pour des raisons de sécurité, est également considéré(e) comme relevant du contrôle de ce transporteur, mais requis(e) pour des raisons de sécurité, si ce transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol précédent.
- (4) Un passager qui tente de s'enregistrer après l'heure limite d'enregistrement de Condor ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement de Condor, tel que spécifié à la [Règle 40\(E\)](#), Délais d'enregistrement, ne sera pas pris en considération conformément à la [Règle 91](#) et verra ses réservations annulées tel que spécifié à la [Règle 105](#), Refus de transport.
- (5) Pour les itinéraires internationaux, indépendamment du traitement qu'ils pourraient avoir reçu, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard du passager. (Voir [Règle 121\(B\)\(12\)](#), Responsabilité – transport international, retard du passager)

(C) Communication avec les passagers – retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité

- (1) Condor communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la [règle 97](#), Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

(D) Autres dispositions – Retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité

- (1) En cas de retard de trois heures ou plus, si le passager le souhaite, ou en cas d'annulation de vol, Condor fournira gratuitement les autres arrangements de

voyage suivants pour s'assurer que chaque passager termine son itinéraire dès que possible :

- (ff) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est effectué par Condor, ou par un transporteur avec lequel Condor a un accord commercial, voyageant sur tout itinéraire aérien raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet original du passager et partant dans les 9 heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet original,
- (gg) une réservation confirmée pour un vol effectué par n'importe quel transporteur et voyageant sur toute route aérienne raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à la destination indiquée sur le billet original du passager, et dont le départ a lieu dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet original si Condor ne peut pas fournir une réservation confirmée conforme au sous-alinéa (a), ou
- (hh) si Condor ne peut pas fournir une réservation confirmée conforme au sous-alinéa (a) ou (b) (ci-dessus),
 - (i) une réservation confirmée pour un vol effectué par n'importe quel transporteur et voyageant sur tout itinéraire aérien raisonnable depuis un autre aéroport situé à une distance raisonnable de l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet original du passager et
 - (ii) si le nouveau départ se fait depuis un aéroport autre que celui où se trouve le passager, le transport vers cet autre aéroport.

Remboursement

- (76) Si les autres solutions de voyage offertes, conformément au point (1) ci-dessus, ne répondent pas aux besoins de voyage du passager, Condor
- (ii) dans le cas où le passager n'est plus au point d'origine indiqué sur le billet original et que le voyage n'a plus d'objet en raison du retard ou de l'annulation, rembourser le billet, conformément à la [Règle 125](#) (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et fournir au passager, sans frais, une réservation confirmée pour un vol vers ce point d'origine qui répond aux besoins de voyage du passager; et

- (jj) dans tout autre cas, rembourser la partie inutilisée du billet. Le montant du remboursement sera calculé conformément à la [Règle 125](#) (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires.

Services comparables

- (77) Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit offrir des services comparables à ceux du billet original, y compris que Condor fasse tous les efforts raisonnables pour maintenir des places assises accessibles et tout autre aménagement lié à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Remboursement des services supplémentaires

- (78) Condor remboursera le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet original du passager lorsque celui-ci se voit offrir d'autres solutions de voyage, si :
- (a) le passager n'a pas reçu ces services; ou
 - (b) le passager a payé pour ces services une deuxième fois.

Classe de voyage supérieure

- (79) Si les autres dispositions de voyage mentionnées au point (1) ci-dessus prévoient une classe de service supérieure à celle du billet original, Condor ne demandera aucun paiement supplémentaire.

Classe de service inférieure

- (80) Si les autres dispositions de voyage prévoient une classe de service inférieure à celle du billet original, Condor remboursera la différence de coût de la portion applicable du billet.

Moyen de paiement utilisé pour le remboursement

- (81) Les remboursements prévus à la présente section seront effectués conformément à la [règle 125](#) (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires et seront versés à la personne ayant acheté le billet ou le service additionnel, selon le mode de paiement utilisé pour le règlement initial, sauf si :
- (a) Condor a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service additionnel, ainsi que de la possibilité d'obtenir un remboursement selon le mode de paiement utilisé pour le paiement initial;
 - (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,

- (c) la personne confirme, par écrit, que Condor l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode utilisé pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (p. ex. un bon de réduction).

Date limite de remboursement

- (82) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera versé dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.

(E) Normes de traitement – Retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité

- (1) Si le passager a été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet original et qu'il a attendu deux heures après l'heure de départ indiquée sur son billet original, Condor doit fournir au passager les services suivants gratuitement :
- (kk) nourriture et boissons en quantités raisonnables, en tenant compte de la durée de l'attente, de l'heure de la journée et de l'emplacement du passager; et
 - (ll) accès à un moyen de communication.

Hébergement

- (83) Si le passager a été informé du retard ou de l'annulation moins de 12 heures avant l'heure de départ indiquée sur son billet original et si Condor prévoit que le passager devra attendre toute la nuit pour son vol original ou pour un vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage, Condor doit offrir, sans frais, un hôtel ou un autre hébergement comparable qui est raisonnable par rapport à l'emplacement du passager, ainsi que le transport vers l'hôtel ou l'autre hébergement et le retour à l'aéroport.

Refus ou limitation du traitement

- (84) Condor peut limiter ou refuser de fournir la norme de traitement visée aux points (1) et (2) ci-dessus si le fait de fournir cette norme de traitement retardait davantage le passager.

(F) Indemnisation – retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et non requise pour des raisons de sécurité

- (1) L'indemnisation pour la gêne occasionnée n'est versée que lorsque le retard ou l'annulation est sous le contrôle de Condor et n'est pas requis pour des raisons de sécurité.
- (85) Si un passager est informé 14 jours ou moins avant l'heure de départ indiquée sur son billet original que l'arrivée de son vol à la destination indiquée sur son billet sera retardée, Condor fournira le dédommagement minimal pour les inconvénients subis comme suit :
- (a) 400 \$ CA, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de trois heures ou plus, mais de moins de six heures,
 - (b) 700 \$ CA, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures, ou
 - (c) 1 000 \$ CA, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de neuf heures ou plus;

Indemnisation en cas de remboursement

- (86) Si le billet du passager est remboursé conformément au point (D)(2), le transporteur versera une indemnité minimale de 400 \$, conformément à ses obligations en tant que grand transporteur.

Date limite pour soumettre une demande

- (87) Pour recevoir l'indemnisation minimale mentionnée aux points (1) ou (2) ci-dessus, un passager doit déposer une demande d'indemnisation auprès de Condor avant le premier anniversaire du jour où le retard ou l'annulation du vol a eu lieu.

Date limite pour répondre

- (88) Condor fournira, dans les 30 jours suivant la date de réception de la demande, l'indemnisation ou une explication quant aux raisons pour lesquelles l'indemnisation n'est pas payable.

Indemnisation pour la gêne occasionnée

- (89) Si Condor est tenue par ce tarif de verser une indemnisation à un passager, Condor l'offrira sous forme monétaire (c.-à-d. en espèces, par chèque ou par virement

bancaire). Cependant, l'indemnisation peut être offerte sous une autre forme (par ex. un bon) si :

- (mm) l'indemnisation sous l'autre forme a une valeur monétaire supérieure à la valeur monétaire minimale de l'indemnisation requise en vertu du RPPA ;
- (nn) le passager a été informé par écrit de la valeur monétaire de l'autre forme d'indemnisation;
- (oo) l'autre forme d'indemnisation n'expire pas; et
- (pp) le passager confirme par écrit qu'il a été informé de son droit de recevoir une indemnisation monétaire et qu'il a choisi l'autre forme d'indemnisation.

Règle 92 : Retard sur le tarmac

(A) Applicabilité

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers subissant un retard sur le tarmac, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.
- (2) Pour les itinéraires internationaux, quel que soit le traitement qu'ils ont pu recevoir, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard du passager. (Voir la règle 121(B)(12), Responsabilité – transport international, retard du passager)

(B) Général

- (1) Les passagers ayant subi ou subissant un retard sur le tarmac peuvent, selon les circonstances, également obtenir réparation conformément à :
 - (qq) [Règle 90](#), Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur, ou
 - (rr) [Règle 91](#), Retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle de Condor, mais requis pour des raisons de sécurité.

Assistance médicale urgente

- (2) Si un passager nécessite une assistance médicale urgente alors que le vol est retardé sur le tarmac après la fermeture des portes de l'appareil pour le décollage ou après l'atterrissage du vol, Condor facilitera l'accès à l'assistance médicale.

Obligations en cas de retard sur le tarmac – normes de traitement

- (90) Si un vol est retardé sur le tarmac après la fermeture des portes de l'appareil pour le décollage ou après l'atterrissage, Condor offrira aux passagers le traitement suivant, sans frais :
 - (ss) si l'avion est équipé de toilettes, accès à ces toilettes en état de fonctionnement;
 - (tt) une ventilation et un refroidissement ou un chauffage adéquats de l'appareil ;
 - (uu) si cela est possible, de communiquer avec des personnes à l'extérieur de l'avion, les moyens de le faire; et

- (vv) Nourriture et boissons, en quantités raisonnables, en tenant compte de la durée du retard, de l'heure de la journée et de l'emplacement de l'aéroport.

Communications et information

(91) Dès qu'il devient évident que l'appareil subira un retard sur le tarmac, Condor communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la [règle 97](#), Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

(C) Retard sur le tarmac (plus de 3 heures) : obligations du transporteur dans un aéroport au Canada

Débarquement des passagers

(1) Si un vol est retardé sur le tarmac d'un aéroport au Canada, Condor offrira aux passagers la possibilité de débarquer :

(ww) trois heures après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage; et

(xx) trois heures après l'atterrissage du vol, ou à tout moment plus tôt si cela est possible.

(92) **Exception:** Condor n'est pas tenue d'offrir aux passagers la possibilité de débarquer conformément au point (1) (ci-dessus) si :

(yy) il est probable que le décollage aura lieu moins de trois heures et 45 minutes après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage du vol, et,

(zz) Condor est en mesure de continuer à fournir les normes de traitement mentionnées au point (B)(3) (ci-dessus).

(93) Si un passager choisit de débarquer conformément à la [règle 92\(C\)\(1\)](#) et que le passager omet de se rendre disponible pour un départ immédiat si cela devait se produire, Condor :

(aaa) ne peut garantir que le passager pourra être replacé à bord de l'avion,

(bbb) traitera le passager, selon le cas, conformément aux dispositions de la [règle 90](#), Retard ou annulation – hors du contrôle de Condor, ou de la [règle 91](#), Retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité.

Débarquement prioritaire

(94) Si Condor autorise le débarquement, elle donnera, dans la mesure du possible, aux passagers en situation de handicap et à leur accompagnateur ou animal d'assistance, le cas échéant, la possibilité de quitter l'avion en premier.

Exceptions

(95) [Règle 92](#)(C)(1) ne s'applique pas si la possibilité pour les passagers de débarquer n'est pas offerte, notamment s'il est impossible de le faire pour des raisons liées à la sécurité et à la sûreté, ou au trafic aérien ou au contrôle douanier.

Règle 95 : Refus d'embarquement – hors du contrôle de Condor

(A) Applicabilité

(1) Cette règle s'applique à tous les passagers, quel que soit le type de tarif avec lequel ils voyagent ou qu'ils ont acheté.

(96) Cette règle s'applique en cas de refus d'embarquement dû à des situations hors du contrôle de Condor. Voir la [règle 95](#)(C) pour les situations hors du contrôle de Condor.

(97) La présente règle ne s'applique pas dans le cas d'un refus de transporter un passager pour, par exemple, des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, ou lorsque le passager a omis de respecter les règles ou les instructions du transporteur, possède des documents de voyage inappropriés ou n'a pas respecté les horaires d'enregistrement. Pour consulter les politiques de Condor à cet égard, veuillez vous reporter à la [règle 105](#), Refus de transport.

(B) Général

(1) Condor déploiera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire des vols et conformément au programme; toutefois, les heures de vol ne sont pas garanties.

(98) Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par Condor pour le passager, qui sont conformes à la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre Condor et le passager.

(99) Le passager détenant une réservation confirmée doit se présenter pour le transport conformément au présent tarif, après s'être pleinement conformé aux exigences de Condor en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement dans les délais fixés à la [Règle 40](#).

(100) Tout passager qui tente de s'enregistrer après l'heure limite d'enregistrement de Condor ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement de Condor, tel que spécifié à la [Règle 40](#)(E), Délais d'enregistrement, ne pourra bénéficier des dispositions de la Règle 95 et verra ses réservations annulées tel que spécifié à la Règle 105, Refus de transport.

(101) Un refus d'embarquement directement attribuable à un retard ou annulation antérieur dû à des situations hors du contrôle de Condor est également considéré comme dû à des situations hors du contrôle de Condor si Condor a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol antérieur.

(102) Pour les itinéraires internationaux, indépendamment du traitement qu'ils pourraient avoir reçu, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard du passager. (Voir [Règle 121](#)(B)(12), Responsabilité – transport international, retard du passager)

(C) Situations hors du contrôle de Condor

(1) Les situations hors du contrôle de Condor incluent, sans s'y limiter, les cas suivants :

(ccc) guerre ou instabilité politique ;

(ddd) actes illégaux ou sabotage ;

(eee) conditions météorologiques ou catastrophes naturelles rendant impossible l'exploitation sécuritaire de l'appareil ;

(fff) des instructions du contrôle de la circulation aérienne;

(ggg) un NOTAM (avis aux aviateurs) tel que défini au paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;

(hhh) une menace à la sécurité ;

(iii) des problèmes d'exploitation de l'aéroport;

(jjj) une urgence médicale;

(kkk) une collision avec la faune;

(lll) un conflit de travail au sein de Condor ou au sein d'un fournisseur de services essentiels tel qu'un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;

(mmm) un défaut de fabrication dans un aéronef qui réduit la sécurité des passagers et qui a été identifié par le fabricant de l'avion concerné, ou par une autorité compétente; et

(nnn) un ordre ou une instruction provenant d'un fonctionnaire d'une province ou d'un organisme d'application de la loi, ou d'une personne responsable de la sécurité aéroportuaire.

(D) Communication avec les passagers – refus d'embarquement – hors du contrôle de Condor

- (1) Le transporteur communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la [règle 97](#), Communication d'information – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

(E) Autres dispositions – refus d'embarquement hors du contrôle de Condor

- (1) En cas de refus d'embarquement dû à des situations hors du contrôle de Condor, Condor fournira gratuitement d'autres arrangements de voyage pour s'assurer que les passagers terminent leur itinéraire dès que possible :
- (ooo) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible effectué par Condor, ou par un transporteur avec lequel Condor a un accord commercial, voyageant sur tout itinéraire de vol raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à la destination indiquée sur le billet original du passager et partant dans les 48 heures suivant la fin de l'événement ayant causé le refus d'embarquement,
 - (ppp) si Condor ne peut pas fournir une réservation confirmée conforme au sous-alinéa (a) (ci-dessus),
 - (i) une réservation confirmée pour un vol qui est effectué par n'importe quel transporteur et qui voyage sur n'importe quel itinéraire de vol raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager, ou un autre aéroport situé à une distance raisonnable de cet aéroport, vers la destination indiquée sur le billet original du passager, et
 - (ii) si le nouveau départ se fait depuis un aéroport autre que celui où se trouve le passager, le transport vers cet autre aéroport.

Services comparables

- (2) Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit offrir des services comparables à ceux du billet original, y compris que Condor fasse tous les efforts raisonnables pour maintenir des places assises accessibles et tout autre aménagement lié à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Remboursement des services supplémentaires

- (103) Condor remboursera le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet original du passager lorsque celui-ci se voit offrir d'autres solutions de voyage, si :

- (a) le passager n'a pas reçu ces services; ou,
- (b) le passager a payé ces services une seconde fois.

Classe de voyage supérieure

- (3) Si une classe de service supérieure à celle initialement prévue sur le billet original du passager est réservée, Condor ne demandera aucun paiement supplémentaire au passager.

Classe de service inférieure

- (104) Si les autres dispositions de voyage prévoient une classe de service inférieure à celle du billet original, Condor remboursera la différence de coût de la portion applicable du billet.

Moyen de paiement utilisé pour le remboursement

- (105) Les remboursements prévus à la présente section seront effectués conformément à la [règle 125](#) (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires et seront versés à la personne ayant acheté le billet ou le service additionnel, selon le mode de paiement utilisé pour le règlement initial, sauf si :

- (a) Condor a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service additionnel, ainsi que de la possibilité d'obtenir un remboursement selon le mode de paiement utilisé pour le paiement initial;
- (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
- (c) la personne confirme, par écrit, que Condor l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode utilisé pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (p. ex. un bon de réduction).

Date limite de remboursement

- (106) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera versé dans les 30 jours suivant l'interruption du vol.

Remboursements

(107) Si les autres solutions de voyage offertes ne répondent pas aux besoins du passager, Condor remboursera la partie inutilisée du billet et, au besoin, ramènera les passagers à leur point d'origine.

Règle 96 : Refus d'embarquement – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité

(A) Applicabilité

- (1) Cette règle s'applique à tous les passagers, peu importe le type de tarif sur lequel ils voyagent ou ont acheté.

(108) La présente règle s'applique à l'égard d'un transporteur lorsqu'il y a refus d'embarquement en raison d'une situation qui est sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor, mais requise pour des raisons de sécurité. (G) ne s'applique que si le refus d'embarquement est sous le contrôle de Condor et n'est pas requis pour des raisons de sécurité.

(109) La présente règle ne s'applique pas dans le cas d'un refus de transporter un passager pour, par exemple, des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté, ou lorsque le passager a omis de respecter les règles ou les instructions du transporteur, possède des documents de voyage inappropriés ou n'a pas respecté les limites de temps pour les horaires d'enregistrement ou les heures limites d'embarquement. Voir la [règle 105](#), Refus de transporter, pour les politiques de Condor à cet égard.

(B) Général

- (1) Condor déploiera tous les efforts raisonnables pour transporter le passager et ses bagages aux heures indiquées dans son horaire des vols et conformément au programme; toutefois, les heures de vol ne sont pas garanties.

- (110) Les documents personnalisés, tels qu'un billet/itinéraire émis par Condor pour le passager, qui sont conformes à la réservation détenue par le passager, font partie du contrat de transport entre Condor et le passager.

(111) Tout passager détenant une réservation confirmée doit se présenter pour le transport conformément au présent tarif, après s'être pleinement conformé aux exigences de Condor en matière de réservation, de billetterie, d'enregistrement et d'embarquement dans les délais prévus à la [Règle 40](#).

(112) Un refus d'embarquement directement attribuable à un retard ou une annulation antérieure relevant du contrôle de ce transporteur mais requise pour des raisons de sécurité, est également considéré comme relevant du contrôle de ce transporteur, mais requis pour des raisons de sécurité si ce transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'impact du retard ou de l'annulation du vol antérieur.

(113) Tout passager qui tente de s'enregistrer après l'heure limite d'enregistrement de Condor ou qui se présente à la zone d'embarquement après l'heure limite d'embarquement de Condor, tel que spécifié à la [Règle 40\(E\)](#), Délais d'enregistrement, ne recevra aucune compensation conformément à la [Règle 96](#) et verra ses réservations annulées tel que spécifié à la [Règle 105](#), Refus de transport.

(114) Pour les itinéraires internationaux, indépendamment du traitement qu'ils pourraient avoir reçu, un passager peut invoquer les dispositions de la Convention concernant la responsabilité en cas de retard du passager. (Voir [Règle 121\(B\)\(12\)](#), Responsabilité – transport international, retard du passager)

(C) Refus d'embarquement – relevant de la volonté de Condor et relevant de la volonté de Condor, mais nécessaire pour des raisons de sécurité – appel à volontaires

(1) Dans les cas de refus d'embarquement relevant du contrôle de Condor et dans les cas relevant du contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité, Condor ne refusera pas l'embarquement à un passager sans avoir demandé à tous les passagers s'ils sont disposés à céder leur siège. À ce titre, Condor fera une annonce et demandera aux passagers confirmés s'il y a des volontaires pour céder leur siège. Parallèlement, Condor annoncera le type d'avantages auxquels les passagers auront droit s'ils cèdent volontairement leur siège. Condor informera tout passager exprimant son intérêt à céder son siège du montant de l'indemnisation qu'il pourrait recevoir conformément au point (G)(1) en cas de refus d'embarquement.

(115) Des tentatives pour trouver des volontaires peuvent avoir lieu aux zones d'enregistrement ou d'embarquement. Condor peut également rechercher des volontaires avant l'arrivée du passager à l'aéroport. Condor continuera de faire cette demande aux passagers jusqu'à ce qu'elle obtienne suffisamment de volontaires pour éviter un refus d'embarquement ou jusqu'à ce qu'elle détermine que, malgré ses meilleurs efforts, elle n'a pas assez de volontaires.

- (116) Si Condor offre un avantage en échange du fait qu'un passager renonce volontairement à son siège conformément au point (1) (ci-dessus) et qu'un passager accepte l'offre, ou s'ils négocient un avantage acceptable pour les deux parties, Condor fournira au passager une confirmation écrite de cet avantage avant le départ du vol. Un passager qui renonce volontairement à son siège n'est pas considéré comme un passager ayant fait l'objet d'un refus d'embarquement par Condor et, à ce titre, n'a pas droit à une indemnisation conformément au point (G).

Passager à bord de l'avion

- (117) Condor ne refusera pas l'embarquement à un passager qui se trouve déjà à bord de l'appareil, à moins que ce refus d'embarquement ne soit requis pour des raisons de sécurité. Cependant, les passagers peuvent toujours choisir de céder volontairement leur siège s'ils se trouvent déjà à bord de l'appareil en échange d'avantages convenus avec Condor.

Priorité à l'embarquement

- (118) Si un refus d'embarquement est nécessaire, Condor accordera la priorité d'embarquement aux passagers dans l'ordre suivant :
- (qqq) un mineur non accompagné;
 - (rrr) une personne en situation de handicap et son accompagnateur, son chien d'assistance ou tout autre animal d'assistance, le cas échéant;
 - (sss) un passager qui voyage avec des membres de sa famille;
 - (ttt) un passager ayant précédemment fait l'objet d'un refus d'embarquement sur le même billet;
 - (uuu) un passager voyageant dans une classe supérieure;
 - (vvv) un passager en transit;
 - (www) tous les autres passagers ayant des réservations confirmées et payées, dans l'ordre où ils se sont présentés à l'enregistrement.

(D) Communication avec les passagers – Refus d'embarquement – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité

- (1) Condor communiquera avec les passagers conformément aux dispositions de la [règle 97](#), Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

(E) Autres dispositions – refus d'embarquement sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité

- (1) Dans le cas où il y a un refus d'embarquement pour des situations sous le contrôle de Condor ou sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité, Condor fournira à chaque passager, sans frais, les autres arrangements de voyage suivants pour s'assurer que le passager complète son itinéraire dès que possible :
- (xxx) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible qui est effectué par Condor, ou par un transporteur avec lequel Condor a un accord commercial, voyageant sur tout itinéraire aérien raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet original du passager et partant dans les 9 heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet original,
 - (yyy) une réservation confirmée pour un vol effectué par n'importe quel transporteur et voyageant sur toute route aérienne raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à la destination indiquée sur le billet original du passager, et dont le départ a lieu dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce billet original si Condor ne peut pas fournir une réservation confirmée conforme au sous-alinéa (a), ou
 - (zzz) si Condor ne peut pas fournir une réservation confirmée conforme au sous-alinéa (a) ou (b) (ci-dessus),
 - (i) une réservation confirmée pour un vol effectué par n'importe quel transporteur et voyageant sur tout itinéraire aérien raisonnable depuis un autre aéroport situé à une distance raisonnable de l'aéroport où se

trouve le passager vers la destination indiquée sur le billet original du passager et

- (ii) si le nouveau départ se fait depuis un aéroport autre que celui où se trouve le passager, le transport vers cet autre aéroport.

Remboursement

- (119) Si les autres arrangements de voyage proposés conformément au point (F)(1) ne répondent pas aux besoins de voyage du passager, Condor,
- (a) dans le cas où le passager n'est plus au point d'origine indiqué sur le billet original et que le voyage n'a plus d'objet en raison d'un refus d'embarquement, rembourser le billet, conformément à la [règle 125](#) (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires, et fournir au passager, sans frais, une réservation confirmée sur un vol vers ce point d'origine qui répond aux besoins de voyage du passager; et
 - (b) dans tout autre cas, rembourser la partie inutilisée du billet. Le montant du remboursement sera calculé conformément à la [Règle 125](#) (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires.

Services comparables

- (120) Dans la mesure du possible, l'arrangement de voyage alternatif doit offrir des services comparables à ceux du billet original, y compris que Condor fasse tous les efforts raisonnables pour maintenir des places assises accessibles et tout autre aménagement lié à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Remboursement des services supplémentaires

- (121) Condor remboursera le coût de tout service additionnel acheté en lien avec le billet original du passager lorsque celui-ci se voit offrir d'autres solutions de voyage, si :
- (a) le passager n'a pas reçu ces services sur le vol alternatif; ou
 - (b) le passager a payé pour ces services une deuxième fois.

Classe de voyage supérieure

- (122) Si les autres dispositions de voyage mentionnées au point (1) ci-dessus prévoient une classe de service supérieure à celle du billet original, Condor ne demandera aucun paiement supplémentaire.

Classe de service inférieure

(123) Si les autres dispositions de voyage prévoient une classe de service inférieure à celle du billet original, Condor remboursera la différence de coût de la portion applicable du billet.

Moyen de paiement utilisé pour le remboursement

(124) Les remboursements prévus à la présente section seront effectués conformément à la [règle 125](#) (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires et seront versés à la personne ayant acheté le billet ou le service additionnel, selon le mode de paiement utilisé pour le règlement initial, sauf si :

- (a) Condor a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service additionnel, ainsi que de la possibilité d'obtenir un remboursement selon le mode de paiement utilisé pour le paiement initial;
- (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
- (c) la personne confirme, par écrit, que Condor l'a informée de son droit de recevoir le remboursement par le mode de paiement utilisé pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (p. ex. un bon d'échange).

Date limite de remboursement

(125) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera versé dans les 30 jours suivant la perturbation du vol.

(F) Normes de traitement – refus d'embarquement – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité

(1) Avant qu'un passager n'embarque sur le vol réservé en tant qu'arrangement de voyage alternatif conformément au point (E)(1), Condor lui fournira le traitement suivant gratuitement :

- (a) nourriture et boissons en quantités raisonnables, en tenant compte de la durée de l'attente, de l'heure de la journée et de l'emplacement du passager; et
- (b) accès à un moyen de communication.

Hébergement

- (126) Si Condor prévoit que le passager devra attendre toute la nuit pour un vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage, Condor doit offrir, gratuitement, un hôtel ou un autre hébergement comparable qui soit raisonnable par rapport à l'emplacement du passager, ainsi que le transport vers l'hôtel ou l'autre hébergement et le retour à l'aéroport.

Refus ou limitation du traitement

- (c) Condor peut limiter ou refuser de fournir une norme de traitement mentionnée aux points (1) et (2) ci-dessus, si la prestation de ce traitement devait retarder davantage le passager.

(G) Indemnisation – refus d'embarquement – sous le contrôle de Condor et non requise pour des raisons de sécurité

- (1) L'indemnisation n'est payable que lorsque le refus d'embarquement est sous le contrôle de Condor et n'est pas requis pour des raisons de sécurité.

Indemnisation en cas de refus d'embarquement

- (127) Si un refus d'embarquement relevant du contrôle de Condor survient, Condor fournira l'indemnisation suivante pour la gêne occasionnée au passager concerné :
- (a) 900 \$ CA, si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de moins de six heures;
 - (b) 1 800 \$ CA, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures; et
 - (c) 2 400 \$ CA, si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le billet original est retardée de neuf heures ou plus.

Paieement

- (128) Condor versera l'indemnisation au passager dès qu'il lui sera possible sur le plan opérationnel, mais au plus tard 48 heures après le refus d'embarquement.

Heure d'arrivée estimée

- (129) Si l'indemnisation est versée avant l'arrivée du vol réservé dans le cadre de dispositions de voyage alternatives prises conformément au point (E)(1) ci-dessus, à la destination indiquée sur leur billet, cette indemnisation sera basée sur l'heure d'arrivée prévue du vol.

Confirmation écrite

- (130) S'il n'est pas possible de verser l'indemnisation avant l'heure d'embarquement du vol réservé dans le cadre des autres arrangements de voyage pris conformément au point (E)(1) ci-dessus, Condor fournira au passager une confirmation écrite du montant de l'indemnisation due.

Ajustement

- (131) Si l'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur son billet original a lieu après l'heure prévue au moment où l'indemnisation a été versée ou confirmée par écrit, et que le montant versé ou confirmé ne correspond plus au montant dû conformément au point (2), Condor ajustera le montant de l'indemnisation.

Indemnisation pour la gêne occasionnée

- (132) Si Condor est tenue, en vertu du point (2) ci-dessus, de verser une indemnisation pour un refus d'embarquement à un passager, Condor l'offrira sous forme monétaire (c.-à-d. espèces, chèques ou virement bancaire). Cependant, l'indemnisation peut être offerte sous une autre forme (par ex. un bon) si :

(aaaa) l'indemnisation sous l'autre forme a une valeur monétaire supérieure à la valeur monétaire minimale de l'indemnisation requise en vertu du RPPA.

(bbbb) le passager a été informé par écrit de la valeur monétaire de l'autre forme d'indemnisation;

(cccc) l'autre formulaire d'indemnisation n'expire pas; et

(dddd) le passager confirme par écrit qu'il a été informé de son droit de recevoir une compensation monétaire et qu'il a choisi l'autre forme de compensation.

Règle 97 – Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement

(A) Général

(1) Dans les cas où l'une des conditions suivantes s'applique :

- (eeee) [Règle 90](#), Retard ou annulation – hors du contrôle de Condor,
- (ffff) [Règle 91](#), Retard ou annulation – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité,
- (gggg) [Règle 92](#), Retard sur le tarmac,
- (hhhh) [Règle 95](#), Refus d'embarquement – hors du contrôle de Condor, ou
- (iiii) [Règle 96](#), Refus d'embarquement – sous le contrôle de Condor et sous le contrôle de Condor mais requis pour des raisons de sécurité,

Conformément aux dispositions du RPAA, Condor fournira les informations suivantes aux passagers concernés :

- (i) le motif du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement ;
- (ii) l'indemnisation à laquelle le passager peut avoir droit pour le désagrément ;
- (iii) la norme de traitement pour les passagers, le cas échéant; et
- (iv) les recours offerts contre Condor, y compris leur recours auprès de l'Agence.

(133) En cas de retard, Condor communiquera des mises à jour sur l'état du vol toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit fixée ou que d'autres dispositions de voyage aient été prises pour le passager concerné.

- (134) Condor communiquera les nouvelles informations aux passagers dès que possible.
- (135) Les informations du paragraphe (1) ci-dessus seront fournies au moyen d'annonces sonores. Des annonces visuelles seront fournies sur demande.
- (136) Les renseignements du paragraphe (1) ci-dessus seront également fournis au passager selon le mode de communication disponible que le passager a indiqué préférer, y compris un mode compatible avec les technologies adaptatives destinées à aider les personnes handicapées.

Règle 98 – Irrégularités d'horaire

Les autres irrégularités d'horaire qui ne sont pas décrites dans le présent tarif comprennent :

(A) Général

Les horaires ne sont pas garantis. Les heures indiquées dans les horaires des vols ou ailleurs sont approximatives et non garanties, et ne font pas partie du contrat de transport. Les horaires sont sujets à modification sans préavis. Condor ne sera pas responsable des erreurs ou omissions dans les horaires des vols ou autres représentations des horaires. Aucun employé, agent ou représentant de Condor n'est autorisé à engager Condor par des déclarations ou des représentations concernant les dates ou les heures de départ ou d'arrivée, ou l'exploitation d'un vol. Condor déploiera des efforts raisonnables pour informer les passagers des retards et des changements d'horaire et, dans la mesure du possible, des raisons de ceux-ci. Il est toujours recommandé au passager de vérifier le statut et l'heure de départ du vol, soit en s'inscrivant pour recevoir des mises à jour sur son appareil électronique, via le site Web de Condor, ou en consultant les écrans d'affichage de l'aéroport.

Condor ne garantit pas et ne peut être tenue responsable des annulations ou des modifications des horaires de vol figurant sur les billets des passagers en cas de force majeure, notamment en cas de conflits sociaux ou de grèves. Le cas échéant, un passager peut invoquer les dispositions du RPAA ou de la convention applicable en matière de responsabilité en cas de retard.

Condor s'engage à faire tout son possible pour transporter le passager et ses bagages dans des délais raisonnables, mais aucun horaire précis n'est fixé pour le début ou la fin du transport. Sous réserve de ce qui précède, Condor peut, sans préavis, remplacer les transporteurs ou les appareils et peut modifier l'itinéraire, ajouter des escales ou omettre les lieux d'arrêt indiqués sur le billet en cas de nécessité.

(B) Modifications de l'heure de départ prévue en raison de motifs opérationnels liés au vol et notification du passager

Sous réserve de la [règle 90](#), Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur, de la [règle 91](#), Retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité, et de la [règle 97](#), Communication d'informations – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement, Condor peut modifier l'heure de départ prévue si le changement est annoncé au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue et qu'il est dû à des raisons liées au trafic aérien qui n'auraient pas pu être évitées malgré la prise par Condor de toutes les mesures raisonnables disponibles.

Les raisons liées au trafic aérien peuvent inclure les changements nécessaires dans le cadre de l'attribution fédérale des droits de décollage et d'atterrissage (attribution de créneaux) et les opérations restreintes dans les aéroports, ainsi que les raisons liées aux organismes nationaux et internationaux de sécurité aérienne et de régulation du trafic. Condor a la charge de la preuve que le changement est dû à des raisons liées au trafic aérien qui n'auraient pas pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables.

Condor informera tous les passagers immédiatement dès qu'elle aura connaissance des changements requis à l'heure de départ.

(C) Changement d'avion, transporteur aérien tiers et notification du passager

Si nécessaire, Condor peut remplacer l'appareil utilisé et transférer le transport des passagers en tout ou en partie à un tiers/sous-traitant, auquel cas Condor demeure responsable du transport réservé.

Dans le cas où Condor doit faire appel à un transporteur aérien tiers, Condor prendra immédiatement toutes les mesures appropriées afin de s'assurer que le passager soit informé du changement le plus rapidement possible. Au plus tard, les passagers seront informés d'un tel changement lors de l'enregistrement pour leur vol prévu.

(D) Changements d'équipement entraînant une surréservation — changement de classe de cabine

Si un vol est surréservé dans certaines classes de cabine, les passagers peuvent être surclassés ou déclassés dans une autre classe de cabine. Condor suivra une liste de priorité en fonction du statut et du rang du billet; toutefois, la priorité sera accordée aux personnes ayant un handicap.

Les passagers ayant subi un déclassé involontaire recevront les segments de service les plus réalisables correspondant à la classe initialement réservée, mais bénéficieront d'un remboursement partiel pour compenser la différence entre le tarif initial et le tarif de la classe de service inférieure.

Les passagers ayant fait l'objet d'un surclassement involontaire ne seront pas facturés de la différence entre le tarif de la réservation initiale et le tarif de la classe de service supérieure.

Dans le cas où une surréservation entraîne un refus d'embarquement, veuillez vous référer à la [règle 95](#), Refus d'embarquement – hors du contrôle du transporteur; à la règle 96, Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité et/ou à la [règle 97](#), Communication d'information – annulation, retard, retard sur le tarmac ou refus d'embarquement.

(E) Correspondances manquées

Dans le cas où un passager manque un vol de correspondance sur lequel une place lui a été réservée dans le même itinéraire parce que Condor, en tant que transporteur assurant l'acheminement, n'a pas effectué son vol conformément aux horaires ou a modifié l'horaire de ce vol, Condor prendra des dispositions pour le transport du passager par d'autres moyens, fournira un remboursement et/ou une indemnisation, le cas échéant, conformément au présent tarif.

(F) Modifications demandées par le passager

- (1) À la demande du passager, Condor effectuera un changement dans l'itinéraire (autre que le point de départ), le ou les transporteurs, la ou les classes de service, la destination, le tarif ou la validité spécifiés dans un billet inutilisé, un ou plusieurs coupons de vol ou un ordre de frais divers en émettant un nouveau billet ou en

endossant ce billet inutilisé, coupon(s) de vol ou ordonnance de frais divers, à condition que :

(jjjj) Condor a émis le billet original

(kkkk) Condor est le transporteur désigné dans la case « via transporteur », ou aucun transporteur n'est désigné dans la case « via transporteur », du coupon de vol inutilisé ou de l'ordre de frais divers pour le premier transport ultérieur à partir du point de l'itinéraire où le passager souhaite que le changement commence. Toutefois, lorsque le transporteur ayant émis le billet est désigné comme transporteur pour toute section ultérieure et dispose d'un bureau ou d'un agent général, autorisé à effectuer des endossements, au point de l'itinéraire où le changement doit commencer ou là où le passager fait sa demande pour un tel changement, le transporteur qui réémet le billet doit obtenir l'endossement dudit transporteur émetteur; ou

(llll) Condor a reçu l'autorisation écrite de le faire de la part du transporteur habilité à effectuer le changement.

(mmmm) Lorsque le réacheminement entraîne un changement de tarif, le nouveau tarif et les frais seront établis comme suit :

(nnnn)(Non applicable vers/depuis des points aux États-Unis) Si la destination est inchangée, le nouveau tarif sera établi à partir du dernier point de construction tarifaire précédant le point où le changement d'itinéraire a lieu, tel qu'indiqué sur le billet soumis pour le changement d'itinéraire, jusqu'au point de construction tarifaire indiqué sur le billet soumis pour le changement d'itinéraire, au-delà duquel la construction tarifaire initiale demeure applicable.

(oooo)(Non applicable vers/depuis des points aux États-Unis) Si la destination est modifiée, le nouveau tarif sera établi à partir du dernier point de construction tarifaire précédant le point où le changement d'itinéraire a lieu, tel qu'indiqué sur le billet soumis pour le changement d'itinéraire, jusqu'à la nouvelle destination.

(pppp)(Applicable uniquement depuis/vers des points aux États-Unis) Le nouveau tarif sera calculé sur la base de celui qui aurait été applicable si le passager avait acheté le transport pour l'itinéraire révisé (ce qui inclut les points pour lesquels le transport a déjà été effectué) avant le départ du point d'origine.

(qqqq) Un passage supplémentaire au tarif direct et aux frais ne sera pas autorisé à moins qu'une demande n'ait été faite avant l'arrivée à la destination indiquée sur le billet original ou sur le bon de frais divers; et, après le début du transport :

- (i) Un billet aller simple ne peut être converti en billet aller-retour, circulaire ou vol multidestinations au tarif réduit correspondant pour toute portion déjà effectuée. La réduction ne sera appliquée qu'à toute portion du voyage réacheminée et uniquement à partir du point de réacheminement, et non sur la base d'une portion du voyage déjà effectuée;
- (ii) Un billet aller-retour, circulaire ou un vol multidestinations à prix réduit peut être converti en l'une de ces autres catégories, à condition que la demande soit effectuée avant l'arrivée à la destination indiquée sur le billet original ou sur les bons de frais divers.

(rrrr) Toute différence entre les tarifs et frais applicables et les tarifs et frais payés par le passager sera perçue auprès du passager par le transporteur effectuant le réacheminement, qui versera également au passager tout montant dû au titre des remboursements.

(ssss) La date d'expiration de tout nouveau billet émis pour un itinéraire révisé sera limitée à la date d'expiration qui aurait été applicable si le nouveau billet avait été émis à la date de vente du billet original ou de l'ordre de frais divers.

Règle 105 : Refus de transport

Définitions

(1) Aux fins de la [règle 105](#):

« **Force majeure** » désigne toute circonstance imprévisible échappant au contrôle du transporteur, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toute la diligence requise avait été exercée, y compris, sans s'y limiter, les conditions météorologiques et géologiques, les catastrophes naturelles, les pandémies, les grèves, les émeutes, les troubles civils, les embargos, les guerres, les hostilités, les perturbations, les situations internationales instables, les pénuries de carburant ou d'installations, ou les conflits de travail, qu'ils soient réels, signalés ou appréhendés.

(A) Applicabilité

- (1) Le refus de transporter un passager ne survient que dans les situations où le transporteur exploite un vol pour lequel le passager avait une réservation confirmée, mais que ce passager n'est pas autorisé à continuer son voyage sur ce vol pour l'une des raisons précisées dans les paragraphes ci-dessous. Le refus de transport peut survenir au début de tout voyage ou pendant que le passager est en route vers sa destination.
- (137) Le retard de vol, l'annulation de vol et le refus d'embarquement ne constituent pas une situation de refus de transport.

(B) Refus de transport – retrait du passager

- (1) Le transporteur refusera de transporter tout passager, ou le débarquera à tout moment, pour l'une des raisons suivantes :

(tttt) Demandes et règlements gouvernementaux et cas de force majeure

Lorsqu'il est nécessaire ou recommandé de :

- (i) se conformer à toute réglementation gouvernementale ;
- (ii) se conformer à toute demande gouvernementale de transport d'urgence; ou,
- (iii) traiter de la force majeure.

(uuuu) **Fouille des passagers et des biens**

Lorsque le passager refuse de permettre la fouille de sa personne ou de ses biens pour détecter des explosifs ou des armes ou articles dissimulés, interdits, mortels ou dangereux.

(vvvv) **Preuve d'identité/d'âge**

Lorsque le passager refuse de présenter, à la demande du transporteur, une pièce d'identité délivrée par le gouvernement afin d'établir la preuve de son identité.

(i) **Applicable seulement aux voyages à l'intérieur du Canada :**

Remarque : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en l'observant, et en particulier en observant l'ensemble de son visage, afin de déterminer s'il semble être âgé de 18 ans ou plus.

Le transporteur est également tenu de vérifier chaque passager qui semble être âgé de 18 ans ou plus en comparant le passager, et en particulier l'ensemble de son visage, à une pièce d'identité officielle avec photo indiquant le nom, la date de naissance et le sexe du passager; ou à deux pièces d'identité officielles (sans photo) dont au moins l'une indique le nom, la date de naissance et le sexe du passager.

(ii) **Applicable seulement aux voyages au départ du Canada :**

Remarque : Le transporteur est tenu de contrôler chaque passager en l'observant, et en particulier en observant l'ensemble de son visage, afin de déterminer s'il semble être âgé de 18 ans ou plus.

Le transporteur est également tenu de vérifier chaque passager qui semble être âgé de 18 ans ou plus en comparant le passager, et en particulier l'ensemble de son visage, à une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement qui indique le nom, la date de naissance et le sexe du passager.

(www) **Immigration ou autres considérations similaires**

Lorsque le passager doit traverser une frontière internationale, si :

- (i) Les documents de voyage du passager ne sont pas en règle; ou,

- (ii) Pour toute raison pour laquelle l'embarquement du passager depuis, le transit par, ou l'entrée dans tout pays depuis, par ou vers lequel le passager souhaite être transporté serait illégal ou ne serait autrement pas autorisé.

(xxxx) Non-respect des règles et réglementations du transporteur

Lorsque le passager omet ou refuse de se conformer aux règles et règlements du transporteur tels qu'énoncés dans le présent tarif.

(yyyy) État du passager

- (i) Lorsque les actes ou omissions du passager démontrent au transporteur que son état mental, intellectuel ou physique est tel qu'il est incapable de prendre soin de lui-même sans assistance ou traitement médical pendant le vol, à moins que :
- (A) le passager est accompagné d'une personne de soutien qui sera responsable d'aider le passager à répondre à ses besoins en cours de route, comme l'aide pour manger, l'utilisation des toilettes ou l'administration de médicaments, ce qui dépasse l'éventail des services normalement offerts par le transporteur; et,
 - (B) le passager se conforme aux exigences de la [Règle 69\(B\)](#), Acceptation pour le transport.

Exception : Le transporteur acceptera la détermination faite par une personne handicapée, ou en son nom, quant à son autonomie, sauf si l'acceptation de cette personne pourrait compromettre la sécurité, la santé publique ou la sécurité publique conformément à la [règle 69\(B\)](#), Acceptation au transport.

Remarque : Si le passager est accompagné d'une personne de soutien et que le passager se voit refuser le transport, la personne de soutien se verra également refuser le transport et les deux seront débarqués de l'avion ensemble.

- (ii) Lorsque le passager est atteint d'une maladie contagieuse.
- (iii) Lorsque le passager dégage une odeur incommodante.

Autorisation médicale

- (iv) Lorsque le transporteur détermine, de bonne foi et en utilisant sa discrétion raisonnable, que l'état médical ou physique d'un passager présente un danger ou un risque inhabituel pour lui-même ou pour d'autres personnes (y compris, dans le cas des futures mères, des enfants à naître) ou pour ses biens, il peut exiger que le passager fournisse un certificat médical qui pourra ensuite être évalué par son propre médecin comme condition à l'acceptation du passager pour un voyage ultérieur. Le transporteur peut refuser le transport à la personne présentant un tel danger ou risque.

Remarque : Passagères enceintes :

- (A) Une femme enceinte dont la grossesse ne présente aucune complication peut voyager sur les vols du transporteur jusqu'à la 36e semaine de grossesse ou jusqu'à quatre semaines avant la date prévue de l'accouchement sans certificat médical.
- (A) Une femme enceinte à partir de la 28e semaine de grossesse doit présenter un certificat médical daté de moins de 72 heures avant l'heure prévue du départ. Le certificat doit attester que le médecin a examiné la patiente et qu'elle est physiquement apte à voyager par avion, et il doit indiquer la date prévue de l'accouchement.

(zzzz) Défaut de fournir un accompagnateur approprié

Lorsque le passager nécessite un accompagnement en raison d'un problème de santé mentale et qu'il est sous la garde d'un établissement psychiatrique ou sous la garde des forces de l'ordre ou de toute autre autorité responsable, et que les dispositions nécessaires n'ont pas été prises avec le transporteur avant le départ du vol.

Toutefois, le transporteur acceptera les passagers sous escorte dans les conditions suivantes lorsque le passager souffre d'un trouble de santé mentale et est sous la garde d'un établissement psychiatrique ou sous la garde des forces de l'ordre ou de toute autre autorité responsable :

- (i) L'autorité médicale fournit une assurance, par écrit, qu'une personne accompagnée souffrant d'un problème de santé mentale peut être transportée en toute sécurité.
- (ii) Seuls deux (2) passagers accompagnés seront autorisés sur un vol.

- (iii) La demande de transport doit être effectuée au moins 48 heures avant le départ prévu.
- (iv) L'acceptation s'applique uniquement au transport sur les vols commercialisés et effectués par Condor Flugdienst GmbH.
- (v) L'accompagnateur doit accompagner le passager accompagné en tout temps.
- (vi) Tout passager sous la garde des forces de l'ordre ou de toute autre autorité responsable doit être menotté.

(C) Conduite du passager – refus de transport – conduite interdite et sanctions

(1) Conduite interdite

Sans limiter la portée générale des dispositions précédentes, ce qui suit constitue une conduite interdite lorsqu'il peut être nécessaire, à la discrétion raisonnable du transporteur, de prendre des mesures pour assurer le confort physique ou la sécurité de la personne, des autres passagers et des employés du transporteur; la sécurité de l'aéronef; l'exécution sans entrave des fonctions des membres d'équipage à bord de l'aéronef; ou des opérations de vol sûres et adéquates :

- (aaaaa) La personne est, selon l'avis raisonnable d'un employé responsable du transporteur, sous l'influence de l'alcool ou de drogues (sauf s'il s'agit d'un patient sous soins médicaux).
- (bbbbb) La conduite ou l'état de la personne est ou a été reconnu comme étant abusif, offensant, menaçant, intimidant, violent ou autrement désordonné et, selon le jugement raisonnable d'un employé responsable du transporteur, il existe une possibilité que la personne cause une perturbation ou une atteinte grave au confort physique ou à la sécurité des autres passagers ou des employés du transporteur, nuise à un membre d'équipage dans l'exercice de ses fonctions ou compromette autrement la sécurité et le bon déroulement des opérations aériennes.
- (ccccc) La conduite de la personne présente un danger ou un risque pour elle-même ou pour autrui (y compris les voyages impliquant des passagères enceintes ou des enfants à naître) ou pour les biens.

(ddddd) La personne ne respecte pas les instructions de l'équipage de conduite, y compris les instructions visant à faire cesser tout comportement interdit.

(eeeeee) La personne est incapable ou refuse de s'asseoir à son siège attribué avec la ceinture de sécurité attachée.

(fffff) La personne fume ou tente de fumer à bord de l'appareil.

(ggggg) La personne utilise ou continue d'utiliser un téléphone cellulaire, un ordinateur portable ou tout autre appareil électronique à bord de l'avion après avoir été avisée par un membre de l'équipage de cesser cette utilisation.

(hhhhh) La personne est pieds nus.

(iiii) La personne est vêtue de façon inappropriée.

(jjjjj) La personne est en possession d'un article prohibé ou d'une ou plusieurs armes, dissimulées ou non. Toutefois, le transporteur acceptera à son bord le personnel des forces de l'ordre ou des forces armées qui répond aux qualifications et aux conditions établies par la réglementation gouvernementale.

(kkkkk) La personne a résisté ou peut raisonnablement être considérée comme capable de résister aux accompagnateurs.

(138) Réponse du transporteur aux comportements interdits

Lorsque, dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire raisonnable, le transporteur décide que le passager a adopté une conduite interdite décrite ci-dessus, le transporteur peut imposer toute combinaison des sanctions suivantes :

(a) Retrait du passager à tout moment.

(b) **Période d'essai :** À tout moment, le transporteur peut stipuler que le passager doit respecter certaines conditions de mise à l'essai, comme celle de ne pas adopter de conduite interdite, afin que le transporteur puisse assurer le transport du passager. De telles conditions de mise à l'essai peuvent être imposées pour toute durée qui, dans l'exercice de la discrétion raisonnable du transporteur, est nécessaire pour garantir que le passager continue d'éviter toute conduite interdite.

(c) **Refus de transporter le passager** : La durée de ce refus de transport peut varier d'un refus ponctuel à une période plus longue déterminée à la discrétion raisonnable du transporteur en fonction des circonstances. Ce refus sera d'une durée appropriée à la nature du comportement interdit et jusqu'à ce que le transporteur soit convaincu que le passager ne constitue plus une menace pour la sécurité des autres passagers, de l'équipage ou de l'aéronef, ou pour le confort des autres passagers ou de l'équipage; pour l'exécution sans entrave des fonctions des membres d'équipage à bord de l'aéronef; ou pour des opérations de vol sûres et adéquates.

(d) Les comportements suivants entraîneront automatiquement un refus de transport, pouvant aller jusqu'à une interdiction à vie :

- (i) La personne continue d'entraver l'exercice des fonctions d'un membre d'équipage malgré les avertissements verbaux de l'équipage de cesser un tel comportement.
- (ii) La personne blesse un membre d'équipage ou un autre passager, ou soumet un membre d'équipage ou un autre passager à une menace crédible de blessure.
- (iii) La personne adopte un comportement qui nécessite un atterrissage non prévu et / ou l'utilisation de dispositifs de retenue tels que des liens et des menottes.
- (iv) La personne répète une conduite interdite après avoir reçu un avis de probation tel que mentionné au point (ii) ci-dessus.

Ces recours sont sans préjudice des autres droits et recours du transporteur, notamment de demander réparation de tout dommage résultant d'un comportement interdit ou autrement prévu dans les tarifs du transporteur, y compris les recours prévus dans le programme de fidélité du transporteur ou le dépôt d'accusations criminelles ou statutaires.

(D) Recours du passager/limitation de responsabilité

- (1) La responsabilité du transporteur en cas de refus de transporter un passager pour un vol donné ou de débarquement d'un passager en cours de route pour toute raison précisée dans les paragraphes précédents sera limitée au recouvrement de la valeur de remboursement de la partie inutilisée du billet du passager conformément à la [règle 125\(B\)](#), Remboursements involontaires.

- (2) Nonobstant le point (1) ci-dessus, les passagers auront droit à tous les autres droits supplémentaires dont ils pourraient bénéficier en vertu du présent tarif ou ailleurs, ou à tout droit légal que les passagers internationaux pourraient avoir conformément aux conventions internationales (p. ex., la [Convention de Varsovie](#) ou la [Convention de Montréal](#)) et aux traités connexes.
- (3) Une personne à qui on refuse le transport pour une certaine période ou à qui un avis de probation est signifié peut fournir par écrit au transporteur les raisons pour lesquelles elle estime ne plus représenter une menace pour la sécurité ou le confort des passagers ou de l'équipage, ni pour la sécurité de l'aéronef. Ce document peut être envoyé à l'adresse indiquée dans l'avis de refus de transport ou dans l'avis de probation.
- (4) Le transporteur répondra au passager dans un délai raisonnable en fournissant l'évaluation du transporteur quant à savoir s'il demeure nécessaire de continuer l'interdiction ou de maintenir la période de probation.

Règle 115 : Billets

(A) Général

- (1) Un billet ne sera pas émis et le transporteur ne transportera pas le passager à moins que celui-ci n'ait payé le tarif applicable ou ne se soit conformé à toutes les modalités de crédit.

Avant l'embarquement, le passager doit présenter au transporteur une preuve qu'un billet valide lui a été délivré pour le vol. Cette preuve doit prendre la forme d'un itinéraire/reçu, d'un code de réservation ou d'un numéro de réservation, ou d'une carte d'embarquement, et le passager doit fournir au transporteur une pièce d'identité valide pour avoir droit au transport. Le billet donne au passager le droit au transport uniquement entre les points d'origine et de destination finale, et aux dates, heures et via l'itinéraire indiqués sur le billet.

- (139) Les coupons de vol ne seront honorés que dans l'ordre dans lequel ils figurent sur le billet du passager et sont enregistrés dans la base de données du transporteur.
- (140) Le billet demeure en tout temps la propriété du transporteur qui a émis le billet.
- (141) Le transporteur ne permet pas au passager de détenir plus d'une réservation/d'un billet confirmé sur le même vol de départ/origine et destination pour la même date de voyage.

(B) Validité du transport

- (1) **Généralités** : Une fois validé, le billet est valable pour le transport depuis l'aéroport de départ jusqu'à l'aéroport de destination finale via l'itinéraire indiqué sur le billet, pour la classe de service applicable et pour la période de temps mentionnée au (2) ci-dessous. Le passager sera accepté pour le transport à la date et sur les segments de vol pour lesquels un siège a été réservé. Lorsque les segments de vol sont émis sur la base d'un « **billet ouvert** » (voir (G) ci-dessous), un siège ne sera réservé que lorsque le passager effectuera une demande de réservation auprès du transporteur. L'accord du transporteur pour accepter une demande de réservation est soumis à la disponibilité des places. Le lieu et la date d'émission sont alors indiqués sur le billet.

- (142) **Durée de validité** : En règle générale, la durée de validité du transport est d'un an à compter de la date à laquelle le transport commence au point d'origine désigné sur le billet original ou, si aucune partie du billet n'est utilisée, un an à compter de la date d'émission du

billet original. Toutefois, certains tarifs peuvent avoir des durées de validité différentes. Si tel est le cas, les règles spécifiques associées au tarif prévaudront.

(143) **Calcul de la validité du billet** : lors du calcul de la validité du billet, c'est-à-dire les séjours minimum/maximum et toute autre période civile indiquée sur le billet, le premier jour à compter sera le jour suivant la date à laquelle le transport a commencé ou le billet a été émis.

(144) **Expiration de la validité** : les billets expirent à minuit le dernier jour de validité en fonction du lieu d'émission du billet, à moins que Condor n'ait prolongé la période de validité.

(C) Prolongation de la validité du billet

(1) **Opérations du transporteur** : Si un passager est empêché de voyager pendant la période de validité de son billet parce que le transporteur :

(lllll) annule le vol sur lequel le passager détient une place confirmée ;

(mmmmm) omet une escale prévue, à condition qu'il s'agisse du lieu de départ, du lieu de destination finale ou du lieu d'escale du passager;

(nnnnn) ne parvient pas à assurer un vol conformément à l'horaire prévu;

(ooooo) entraîne la perte d'une correspondance pour le passager;

(ppppp) remplace par une classe de service différente; ou

(qqqqq) est dans l'impossibilité de fournir l'espace précédemment confirmé;

le transporteur prolongera, sans percevoir de tarif supplémentaire, la validité du billet du passager jusqu'à ce que le passager puisse continuer son voyage sur le premier vol où de la place est disponible. La validité ne peut être prolongée que jusqu'à 7 jours, ou jusqu'à trente jours au-delà de la limite initiale lorsque le transporteur n'est pas en mesure de fournir de l'espace préalablement confirmé; ou un vol est annulé ou reporté pendant la période de validité, un arrêt programmé qui constitue soit une escale ou une destination pour le passager est omis, Condor substitue une autre classe de service, ou fait manquer une correspondance au passager, ou ne fait pas opérer un vol raisonnablement selon l'horaire.

(D) Renonciation à la disposition sur la durée minimale/maximale de séjour

(1) En cas de décès d'un membre de la famille n'accompagnant pas le passager

Si le passager titulaire d'un billet à tarif spécial revient avant l'expiration de la durée minimale de séjour en raison du décès d'un membre de la famille proche ne l'accompagnant pas, le passager aura droit à un remboursement des montants supplémentaires payés pour le transport sur les services du transporteur afin de revenir plus tôt. Toutefois, aucun remboursement ne sera autorisé à moins que le passager ne produise un certificat de décès confirmant que le décès du membre de la famille est survenu après le début du voyage.

(145) En cas de décès d'un passager – dispositions pour les passagers accompagnateurs

(a) Prolongation de la validité du billet (au-delà d'un an) pour les tarifs normaux et dispense des exigences de séjour maximal pour les tarifs spéciaux

Le transporteur prolongera la période de validité du billet pour les passagers qui sont soit des membres de la famille immédiate du passager décédé, soit d'autres personnes accompagnant effectivement le passager décédé, pour une durée maximale de 90 jours au-delà de la date d'expiration initiale de la validité du billet ou de 45 jours après la date du décès du passager, selon la première de ces éventualités.

Un certificat de décès ou une copie, dûment délivré par les autorités compétentes du pays où le décès est survenu, doit être présenté au moment de la réémission du billet. Une autorité compétente est une personne désignée pour délivrer un certificat de décès en vertu des lois applicables du pays concerné.

Si le certificat de décès est indisponible au moment où les passagers doivent voyager, ou si le transporteur a des raisons de douter de la validité d'un tel certificat, les passagers ne seront transportés que sur paiement du tarif applicable au transport utilisé, et une demande de remboursement pourra être déposée auprès du transporteur. Dès réception de la demande de remboursement et de toutes les pièces justificatives, le transporteur déterminera la validité de la demande et, si elle est jugée valide, remboursera la différence entre le tarif total payé par les passagers et le

montant que les passagers auraient payé en vertu des dispositions de la présente règle.

(b) Renonciation aux exigences de séjour minimal – tarifs spéciaux

En cas de décès d'un passager en cours de voyage, les exigences relatives au séjour minimum et aux voyages de groupe concernant les tarifs spéciaux seront levées pour les passagers qui sont soit des membres de la famille immédiate du passager décédé, soit d'autres personnes accompagnant effectivement la personne décédée.

Les passagers ayant obtenu une dispense de l'exigence de séjour minimum ne seront accueillis que dans la classe de service initialement prévue sur leur billet.

Un certificat de décès ou une copie, dûment signé par les autorités compétentes, dans le pays où le décès est survenu, doit être présenté au moment de la réémission du billet. Une autorité compétente est une personne désignée pour délivrer un certificat de décès en vertu des lois applicables du pays concerné.

Si le certificat de décès est indisponible au moment où les passagers doivent voyager, ou si le transporteur a des raisons de douter de la validité d'un tel certificat, les passagers ne seront transportés que sur paiement du tarif applicable au transport utilisé, et une demande de remboursement pourra être déposée auprès du transporteur. Dès réception de la demande de remboursement et de toutes les pièces justificatives, le transporteur déterminera la validité de la demande et, si elle est jugée valide, remboursera la différence entre le tarif total payé par les passagers et le montant que les passagers auraient payé en vertu des dispositions de la présente règle.

(146) Raisons médicales et maladie

(a) Prolongation du billet :

Dans le cas de tarifs normaux, si, après le début du voyage, le passager est empêché de voyager pendant la période de validité du billet en raison d'une maladie, le transporteur prolongera la période de validité du billet du passager jusqu'à la date à laquelle le passager sera en mesure de voyager, selon un certificat médical. Si aucune place n'est disponible lorsque le passager devient apte à voyager, le transporteur réacheminera le passager sur le premier vol sur lequel une place est disponible. Dans tous les cas, le voyage s'effectuera dans

la même classe de service que celle pour laquelle le passager avait initialement payé, à partir du point où le voyage est repris. Cependant, lorsque les coupons de vol restants du billet prévoient une ou plusieurs escales, la validité du billet ne sera pas prolongée de plus de 3 mois à compter de la date indiquée sur le certificat médical. Dans ces circonstances, le transporteur prolongera également la période de validité des billets des personnes voyageant avec le passager frappé d'incapacité.

Dans le cas de billets à tarif spécial, le transporteur prolongera la validité des billets jusqu'à la date à laquelle le passager sera apte à voyager selon un certificat médical. Si aucune place n'est disponible lorsque le passager devient apte à voyager, le transporteur réacheminera le passager sur le premier vol sur lequel une place est disponible. Dans tous les cas, le voyage s'effectuera dans la même classe de service que celle pour laquelle le passager avait initialement payé, à partir du point où le voyage est repris. Cependant, lorsque les coupons de vol restants du billet prévoient une ou plusieurs escales, la validité du billet ne sera pas prolongée de plus de 3 mois à compter de la date indiquée sur le certificat médical. Dans ces circonstances, le transporteur prolongera également la période de validité des billets des personnes voyageant avec le passager frappé d'incapacité.

(E) Surclassement (passage d'un billet à un tarif inférieur à un tarif supérieur)

- (1) Avant le début du voyage, un passager peut effectuer un surclassement vers un tarif de valeur supérieure pour voyager vers l'une des destinations du transporteur dans le monde, à condition que le voyage soit conforme au point (2) ci-dessous.
- (147) Les passagers effectuant un surclassement conformément au paragraphe (1) ci-dessus peuvent le faire à condition que :
 - (a) Les exigences de billetterie et d'achat anticipé du nouveau tarif ont été respectées ;
 - (b) Le voyage est effectué par Condor Flugdienst GmbH;
 - (c) Les réservations ont été effectuées dans la classe de service appropriée du nouveau tarif; et
 - (d) La différence de tarifs a été payée.

- (148) Après le départ, le passager détenant un billet pour le retour, le voyage circulaire ou le vol multidestinations peut surclasser le tarif total conformément aux règles du tarif payé.
- (149) Le tarif initial payé (incluant tous les frais supplémentaires) sera utilisé comme crédit complet sur le tarif du voyage surclassé.
- (150) Dans le cas où le voyage au nouveau tarif est ultérieurement modifié et/ou annulé, les frais les plus élevés, soit ceux du tarif initialement acheté ou du nouveau tarif, seront appliqués.
- (151) **Exception :** Pour les voyages ayant été surclassés vers un type de tarif sans frais associés, les modifications peuvent être effectuées sans frais supplémentaires; toutefois, les frais d'annulation du tarif initial seront appliqués au nouveau tarif surclassé.

(F) Vols en séquence

- (1) Les vols figurant sur l'itinéraire/reçu du passager et dans la base de données du transporteur doivent être utilisés dans l'ordre, à partir du lieu de départ indiqué sur le billet du passager. Chaque coupon de vol sera accepté pour le transport dans la classe de service, à la date et sur le vol pour lesquels une place a été réservée.

(G) Billets ouverts

- (1) Si un billet ou un coupon de vol est émis sans qu'un siège spécifique ne soit réservé dans le système de réservation du transporteur, c'est-à-dire laissé ouvert, une place pourra être réservée ultérieurement sous réserve des conditions tarifaires du tarif acheté et sous réserve de disponibilité sur le vol demandé.

(H) Transférabilité/non-transférabilité

- (1) Un billet n'est pas transférable. Condor ne saurait être tenue responsable envers la personne ayant droit au transport ou envers la personne ayant droit à un tel remboursement pour avoir honoré ou remboursé un tel billet lorsqu'il est présenté par une personne autre que celle ayant droit au transport en vertu de celui-ci ou à un remboursement s'y rapportant.
- (a) Si un billet est effectivement utilisé par une personne autre que celle à qui il a été délivré, avec ou sans la connaissance et le consentement de la personne à qui il a été délivré, Condor ne sera pas responsable de la destruction, des dommages ou du retard des bagages ou autres effets personnels de cette

personne non autorisée découlant de ou en lien avec cette utilisation non autorisée.

Si un billet est effectivement utilisé par une personne autre que celle à qui il a été délivré, avec ou sans la connaissance et le consentement de la personne à qui il a été délivré, Condor ne sera pas responsable du décès ou des lésions corporelles de cette personne non autorisée découlant de ou en lien avec cette utilisation non autorisée (voir note).

Remarque : Sauf dans la mesure prévue à la [règle 121](#), Responsabilité du transporteur en cas de perte, de dommage ou de retard des bagages, de retard du passager ou de décès ou de lésions corporelles – transport international, les règles touchant la responsabilité des transporteurs en cas de lésions corporelles ou de décès ne peuvent être incluses dans les tarifs déposés conformément aux lois des États-Unis, et la présente règle est incluse aux présentes dans le cadre du tarif déposé auprès de gouvernements autres que celui des États-Unis.

(I) Absence, perte ou irrégularités concernant le billet

Condor refusera le transport à toute personne ne possédant pas de billet valide. En cas de perte ou de non-présentation du billet ou de la partie applicable de celui-ci, le transport ne sera pas assuré pour la partie du voyage couverte par ledit billet ou ladite partie de celui-ci tant que le passager n'aura pas acheté un autre billet au tarif en vigueur applicable pour le transport à effectuer. Condor n'acceptera pas de billet si une partie de celui-ci est mutilée ou s'il a été modifié, autrement que par Condor, ou s'il est présenté sans le coupon du passager et tous les coupons de vol inutilisés. Nonobstant ce qui précède, Condor émettra, à la demande du passager, un nouveau billet pour remplacer celui perdu, sur réception d'une preuve de perte jugée satisfaisante par Condor, et si les circonstances de l'affaire justifient, selon l'avis de Condor, une telle mesure, à condition que le passager accepte, sous la forme prescrite par Condor, d'indemniser Condor pour toute perte ou tout dommage que Condor pourrait subir de ce fait.

(J) Billets prépayés

- (1) Les billets peuvent être achetés au moyen d'un avis de billet prépayé; toutefois, sauf disposition contraire, le paiement d'un avis de billet prépayé ne constitue pas l'émission d'un billet. L'exigence relative au délai d'émission du billet, lorsqu'elle est précisée dans la règle régissant le tarif applicable, ne sera satisfaite que lorsque le billet lui-même sera émis

Exception : pour les tarifs en provenance des États-Unis, qui nécessitent des exigences particulières en matière de réservation et d'émission de billets, l'avis de billet prépayé constituera une émission de billet, à condition qu'il soit émis dans les délais tarifaires et que les exigences de réservation soient respectées et indiquées sur l'avis de billet prépayé. Toute annulation, tout remboursement et tout réacheminement entraîneront des pénalités sur l'avis de billet prépayé de la même manière que si un billet avait été émis. Un avis de billet prépayé ouvert ne constituera pas une émission de billet pour toute exigence tarifaire spéciale.

- (a) Condor imposera des frais de service de 35 \$ US pour chaque avis de billet prépayé émis. Ces frais de service ne sont assujettis à aucun rabais et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement. Les frais seront perçus par le transporteur émettant l'avis de billet prépayé.

Partie IV - Après le voyage



Règle 121 : Responsabilité du transporteur en cas de perte, de dommage ou de retard des bagages, de retard des passagers ou de décès ou de lésions corporelles – transport international

S'applique au transport international à destination et en provenance du Canada et comprend les segments intérieurs d'un voyage international.

(A) Transporteurs successifs

- (1) Le transport devant être effectué sous un seul billet ou sous un billet émis avec tout billet de jonction par plusieurs transporteurs successifs sera considéré comme une opération unique.

(B) Lois et dispositions applicables

Responsabilité en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard des bagages enregistrés et non enregistrés.

- (1) Le transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte ou de dommage aux bagages enregistrés et non enregistrés, ou de retard de ceux-ci, comme prévu aux paragraphes suivants :
 - (rrrrr) Sauf disposition contraire ci-dessous, la responsabilité du transporteur est limitée à 1 519 droits de tirage spéciaux (environ 2 780 \$ CA) par passager en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard des bagages, qu'ils soient enregistrés ou non, en vertu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal, selon celle qui s'applique.
 - (sssss) À moins que le passager ne prouve le contraire :
 - (i) Tous les bagages enregistrés par un passager seront considérés comme la propriété de ce passager,
 - (ii) Un bagage particulier, enregistré ou non enregistré, ne doit pas être considéré comme la propriété de plus d'un passager, et

- (iii) les bagages non enregistrés, y compris les effets personnels, seront considérés comme la propriété du passager en possession des bagages au moment de l'embarquement.

(ttttt) Le passager peut faire une déclaration spéciale indiquant que ses bagages ont une valeur supérieure à la limite de responsabilité du transporteur. Si le passager le fait, il doit effectuer cette déclaration auprès du transporteur au moment de l'enregistrement et, si le transporteur l'exige, doit payer, conformément à la [règle 55](#)(F), Frais de déclaration de valeur excédentaire, le supplément permettant une couverture de responsabilité additionnelle en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard de ses bagages enregistrés.

Le passager peut déclarer une valeur supérieure aux limites de responsabilité applicables pour les bagages enregistrés en remplissant une déclaration d'intérêt spéciale et en payant au transporteur les frais de valeur excédentaire avant le départ, au moment de l'enregistrement, au taux de 95 \$ CA / 70 \$ US / 60 € par valeur excédentaire.

Remarque : cette disposition ne s'applique pas à l'aide à la mobilité d'une personne. (Pour les dispositions tarifaires relatives au transport des aides à la mobilité, voir (3) – (7) ci-dessous).

Exception : Le transporteur n'est pas responsable du montant déclaré s'il peut prouver qu'il est supérieur à l'intérêt réel du passager à la livraison à destination. Le montant déclaré, et la responsabilité du transporteur, ne doivent pas dépasser le montant total de déclaration permis en vertu des règlements du transporteur, conformément à la [Règle 55](#) (F).

Dans le cas d'un transport régi par la Convention de Varsovie, aucune somme supplémentaire ne s'applique, à moins que le montant déclaré ne dépasse 19 droits de tirage spéciaux par kilogramme du poids total enregistré des bagages enregistrés au moment où les bagages sont remis au transporteur.

(uuuuu) En cas de bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable que dans la mesure où le dommage résulte de sa faute, ou de celle de ses préposés ou mandataires.

(vvvvv) Le transporteur est responsable des dommages subis en cas de destruction, de perte ou de dommage aux bagages enregistrés, à la condition unique que l'événement ayant causé la destruction, la perte ou le dommage se soit produit à bord de l'aéronef ou durant toute période pendant laquelle

les bagages enregistrés étaient sous la garde du transporteur. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte d'un défaut inhérent, de la qualité ou d'un vice propre aux bagages. De plus, la responsabilité du transporteur en cas de destruction, de perte, de dommage ou de retard des bagages est assujettie aux modalités, limites et moyens de défense énoncés dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon celle qui s'applique, en plus de toute limite ou de tout moyen de défense reconnu par un tribunal compétent pour statuer sur la réclamation.

(www) Le transporteur se réserve tous les moyens de défense et toutes les limitations prévus par la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon celle qui s'applique à ces réclamations, y compris, mais sans s'y limiter, le moyen de défense de l'article 20 de la Convention de Varsovie et de l'article 19 de la Convention de Montréal, ainsi que le moyen d'exonération de l'article 21 de la Convention de Varsovie et de l'article 20 de la Convention de Montréal, sous réserve que le transporteur n'invoque pas les articles 22(2) et 22(3) de la Convention de Varsovie d'une manière incompatible avec le paragraphe (1) ci-dessus. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas dans les cas décrits à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22(5) de la Convention de Montréal, selon celle qui s'applique.

Remboursement des frais de bagages

(152) Le transporteur remboursera au passager tous les frais payés pour le transport des bagages qui ont été retardés, endommagés ou perdus.

Moyen de paiement utilisé pour le remboursement

(153) Les remboursements selon le point (2) ci-dessus seront effectués conformément à la [règle 125](#) (A), Généralités, et (B), Remboursements involontaires et seront versés à la personne ayant payé les frais de bagages, et seront payés en utilisant le mode de paiement utilisé pour le paiement initial, sauf si :

- (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire des frais de bagages et de la possibilité d'obtenir un remboursement via le moyen de paiement utilisé pour le paiement initial;
- (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
- (c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement utilisé pour le paiement

initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (p. ex. un bon d'échange).

Date limite de remboursement

(154) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle, il sera versé dans les 30 jours suivant le retard, l'endommagement ou la perte des bagages.

Équipement de mobilité

(155) Dans le cas où une aide à la mobilité d'une personne voyageant avec celle-ci est endommagée, détruite ou perdue, ou n'est pas mise à la disposition de la personne au moment de son arrivée à destination, le transporteur doit, sans délai et à ses propres frais :

(xxxxx) fournir à la personne une aide à la mobilité de remplacement temporaire qui répond à ses besoins en matière de mobilité et qu'elle est autorisée à utiliser jusqu'à ce que son aide à la mobilité lui soit retournée, réparée ou remplacée, ou jusqu'à ce qu'elle soit remboursée par le transporteur pour la perte de l'aide à la mobilité;

(yyyyy) rembourser à la personne tous les frais qu'elle a engagés parce que l'aide à la mobilité a été endommagée, détruite ou perdue, ou parce qu'elle n'a pas été mise à sa disposition au moment de son arrivée à destination ;

(zzzzz) dans le cas d'une aide à la mobilité endommagée, organiser la réparation de l'aide à la mobilité et la retourner rapidement à la personne ou, dans le cas d'une aide à la mobilité endommagée qui ne peut être réparée adéquatement,

(i) remplacer l'aide à la mobilité endommagée par le même modèle d'aide à la mobilité ou, si le même modèle est indisponible, par un modèle ayant des caractéristiques et des qualités équivalentes à celles de l'aide à la mobilité endommagée et qui répond aux besoins de la personne en matière de mobilité, ou

(ii) rembourser à la personne le coût de remplacement complet de l'aide à la mobilité; et

(aaaaa) dans le cas d'une aide à la mobilité détruite ou d'une aide à la mobilité qui n'est pas mise à la disposition de la personne au moment de son arrivée à destination et qui ne lui est pas retournée dans les 96 heures suivant cette arrivée,

- (i) remplacer l'aide à la mobilité détruite ou perdue par le même modèle d'aide à la mobilité ou, si le même modèle est indisponible, par un modèle ayant des caractéristiques et des qualités équivalentes à celles de l'aide à la mobilité détruite ou perdue et qui répond aux besoins de la personne en matière de mobilité, ou
- (ii) rembourser à la personne le coût de remplacement complet de l'aide à la mobilité.

(156) Si une personne ayant une déficience qui utilise une aide à la mobilité effectue une réservation pour un transport sur un service international, le transporteur aérien informera la personne de la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt, en vertu de l'article 22(2) de la Convention de Montréal ou de l'article 22(2) de la Convention de Varsovie, qui indique la valeur monétaire de l'aide à la mobilité et une description de ses caractéristiques distinctives.

(157) Le transporteur permettra à une personne ayant une déficience de faire une déclaration spéciale d'intérêt, sans frais supplémentaires pour la personne, à tout moment avant que l'aide à la mobilité ne soit retirée par le transporteur pour être rangée dans le compartiment à bagages de l'aéronef.

(158) En ce qui concerne les limites de responsabilité pour les aides à la mobilité dans la présente règle, conformément à l'article 25 de la Convention de Montréal, le transporteur stipule qu'il n'existe aucune limite de responsabilité.

Chiens d'assistance

(159) Si une personne ayant une déficience qui utilise un chien d'assistance effectue une réservation pour un transport sur un service international, le transporteur aérien informera la personne de la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt, en vertu de l'article 22(2) de la Convention de Montréal ou de l'article 22(2) de la Convention de Varsovie, qui établit la valeur monétaire de l'animal.

(160) Le transporteur permettra à une personne en situation de handicap de faire la déclaration spéciale d'intérêt, sans frais supplémentaires pour la personne, à tout moment avant que le chien d'assistance ne soit transporté par le transporteur.

(161) Si un chien d'assistance est blessé ou meurt par la faute ou la négligence du transporteur, le transporteur s'engage à fournir dans les plus brefs délais, et à ses propres frais, des soins médicaux au chien d'assistance ou son remplacement.

Responsabilité en cas de retard des passagers

(162) Le transporteur est responsable des dommages causés par un retard dans le transport aérien de passagers, tel que prévu aux paragraphes suivants :

- (a) Le transporteur n'est pas responsable s'il prouve que lui-même ainsi que ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement être exigées pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de prendre de telles mesures.
- (b) Les dommages causés par un retard sont soumis aux conditions, limitations et moyens de défense énoncés dans la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, selon celle qui s'applique, en plus de toute limitation ou moyen de défense reconnu par un tribunal compétent pour statuer sur une réclamation.
- (c) Le transporteur se réserve tous les moyens de défense et toutes les limitations prévus par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, selon celle qui s'applique aux réclamations pour dommages causés par un retard, y compris, mais sans s'y limiter, le moyen d'exonération de l'article 21 de la Convention de Varsovie et de l'article 20 de la Convention de Montréal. En vertu de la Convention de Montréal, la responsabilité du transporteur en cas de dommages causés par un retard est limitée à 6 303 droits de tirage spéciaux par passager. Les limites de responsabilité ne s'appliquent pas dans les cas décrits à l'article 25 de la Convention de Varsovie ou à l'article 22(5) de la Convention de Montréal, selon celle qui s'applique.

Responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles d'un passager

(163) Le transporteur est responsable en vertu de l' [article 17 de la Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon celle qui peut s'appliquer, pour les dommages-intérêts compensatoires recouvrables subis en cas de décès ou de lésions corporelles d'un passager, tel que prévu dans les paragraphes suivants :

- (a) Le transporteur ne peut exclure ni limiter sa responsabilité pour les dommages n'excédant pas 151 880 droits de tirage spéciaux par passager.
- (b) Le transporteur ne sera pas responsable des dommages dans la mesure où ils excèdent 151 880 droits de tirage spéciaux pour chaque passager si le transporteur prouve que :

- (i) Un tel dommage n'était pas dû à la négligence ou à un autre acte ou omission répréhensible du transporteur ou de ses employés ou agents; ou
 - (ii) Ces dommages étaient uniquement dus à la négligence ou à un autre acte fautif ou omission de la part d'un tiers.
- (c) Le transporteur se réserve tous les autres moyens de défense et limitations disponibles en vertu de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon celle qui s'applique, à l'égard de ces réclamations, y compris, mais sans s'y limiter, le moyen de défense d'exonération de l' [article 21 de la Convention de Varsovie](#) et de l' [article 20 de la Convention de Montréal](#), sauf que le transporteur ne doit pas invoquer les [articles 20 et 22\(1\) de la Convention de Varsovie](#) d'une manière incompatible avec les paragraphes (1) et (2) ci-dessus.
- (d) À l'égard des tiers, le transporteur se réserve tous les droits de recours contre toute autre personne, y compris, sans limitation, les droits de contribution et d'indemnité.

Le transporteur convient que, sous réserve de la loi applicable, les dommages-intérêts compensatoires recouvrables pour de telles réclamations peuvent être déterminés par référence aux lois du pays du domicile ou du pays de résidence permanente du passager.

- (164) En cas de lésions corporelles ou de décès, le transporteur doit effectuer un versement anticipé lorsque le transporteur détermine qu'il est nécessaire de répondre aux besoins économiques immédiats et aux difficultés subies par un passager, tel que prévu dans les paragraphes suivants :

- (bbbbb) À moins qu'un litige ne survienne concernant l'identité de la personne à qui un paiement anticipé doit être versé, le transporteur effectue, sans délai, le paiement anticipé au passager pour un montant ou des montants déterminés par le transporteur à sa seule discrétion. En cas de décès d'un passager, le montant du paiement anticipé ne doit pas être inférieur à 16 000 droits de tirage spéciaux, lesquels seront versés à un représentant de la famille proche du passager admissible à recevoir un tel paiement anticipé, tel que déterminé par le transporteur à sa seule discrétion.
- (ccccc) Le transporteur effectuera le paiement anticipé à titre d'avance sur la responsabilité du transporteur en vertu de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon celle qui s'applique. Un paiement anticipé ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité. Un paiement anticipé

sera compensé ou déduit du paiement de tout règlement ou jugement relatif à toute demande d'indemnisation au nom du passager.

(ddddd) En effectuant un paiement anticipé, le transporteur ne renonce à aucun droit, moyen de défense ou limite dont il dispose en vertu de la [Convention de Varsovie](#) ou de la [Convention de Montréal](#), selon celle qui s'applique, à l'égard de toute réclamation, et l'acceptation d'un paiement anticipé ne constitue pas une quittance de toute réclamation, quelle qu'elle soit, par quiconque.

(eeeeee) Le transporteur, en effectuant un paiement anticipé, conserve son droit de demander une contribution ou une indemnité à toute autre personne pour ce paiement, lequel ne sera pas considéré comme une contribution volontaire ou un paiement contractuel de la part du transporteur.

(ffffff) Le transporteur peut recouvrer un paiement d'avance auprès de toute personne lorsqu'il est prouvé que le transporteur n'est pas responsable des dommages subis par le passager, ou lorsqu'il est prouvé que la personne n'avait pas droit à recevoir le paiement, ou où et dans la mesure où il est prouvé que la personne ayant reçu l'avance a causé, ou contribué à, les dégâts.

(C) Délais de prescription pour les réclamations et les recours

- (1) En vertu de la [Convention de Varsovie](#) et de la [Convention de Montréal](#), selon celle qui s'applique, toute action en dommages-intérêts doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée à destination, de la date à laquelle l'aéronef aurait dû arriver ou de la date à laquelle le transport a été interrompu.
- (2) Toute réclamation auprès du transporteur doit être faite par écrit dans un délai de 7 jours à compter de la date de réception en cas de dommage aux bagages, et de 21 jours en cas de retard à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition du passager.
- (3) Les réclamations peuvent être assujetties à une preuve du montant de la perte et les passagers peuvent être invités à justifier leurs réclamations.

(D) Avis

- (1) Le transporteur fournira à chaque passager dont le transport est régi par la [Convention de Varsovie](#) ou la [Convention de Montréal](#) l'avis suivant :

Avis aux passagers internationaux concernant la responsabilité du transporteur

Les passagers effectuant un voyage dont la destination finale ou une escale se situe dans un pays autre que le pays de départ sont informés que des traités internationaux, connus sous le nom de [Convention de Montréal](#), ou son prédécesseur, la [Convention de Varsovie](#), y compris ses amendements, peuvent s'appliquer à l'ensemble du voyage, y compris à toute partie de celui-ci effectuée à l'intérieur d'un pays. Pour ces passagers, le traité, y compris les contrats de transport spéciaux intégrés aux tarifs applicables, régit et peut limiter la responsabilité du transporteur en cas de décès ou de blessure des passagers, ainsi qu'en cas de destruction, de perte ou de dommage aux bagages, et en cas de retard des passagers et des bagages.

- (165) Les aides à la mobilité sont considérées comme des bagages pour le transport sur un service international aux fins des limites de responsabilité. Le transporteur aérien informera la personne de la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt, en vertu de l'article 22(2) de la Convention de Montréal ou de l'article 22(2) de la Convention de Varsovie, qui indique la valeur monétaire de l'aide à la mobilité et une description de ses caractéristiques d'identification.

- (166) Le transporteur offrira sans frais supplémentaires à une personne ayant une déficience l'option de faire la déclaration spéciale d'intérêt, à tout moment avant que l'aide à la mobilité ne soit retirée par le transporteur pour être rangée dans le compartiment à bagages de l'avion.

(E) Modification et renonciation

Aucun agent, employé ou représentant du transporteur n'a l'autorité de modifier, de changer ou de renoncer à l'une des dispositions des conditions de transport ou du présent tarif.

(F) Transport gratuit

Tous les passagers transportés à titre gratuit par le transporteur seront régis par toutes les dispositions de la présente règle ainsi que par toutes les autres règles applicables du présent tarif.

Règle 125 : Remboursements

(A) Général

- (1) Le passager doit présenter au transporteur ou à son agent autorisé les coupons de vol inutilisés d'un billet, un itinéraire/reçu, un localisateur de dossier ou un numéro de réservation comme preuve satisfaisante que le passager possède des parties inutilisées d'un billet qui sont admissibles au remboursement, ou il a droit à un remboursement pour la différence de coût pour une classe de service inférieure, ou possède un reçu démontrant le paiement de services additionnels achetés mais non utilisés.
- (167) Le transporteur effectuera un remboursement à la personne ayant acheté le billet ou les services supplémentaires.
- (168) Si, au moment de l'achat du billet ou des services additionnels, l'acheteur désigne une autre personne à qui le remboursement doit être effectué, alors le remboursement sera versé à la personne ainsi désignée. Pour ce faire, l'acheteur doit contacter le transporteur directement.

Date limite de remboursement

- (169) Lorsqu'un remboursement doit être effectué en vertu de la présente règle conformément au RAP, il sera versé dans les 30 jours suivant le jour où le transporteur est tenu de fournir le remboursement.

Moyen de paiement utilisé pour le remboursement

- (170) Conformément au RAPP, les remboursements seront versés à la personne ayant acheté le billet ou le service additionnel, et seront effectués selon le mode de paiement utilisé pour le règlement initial, sauf si :
- (a) le transporteur a informé la personne par écrit de la valeur monétaire du billet original ou du service additionnel, ainsi que de la possibilité d'obtenir un remboursement selon le mode de paiement utilisé pour le paiement initial;
 - (b) le remboursement est offert sous une autre forme qui n'expire pas; et,
 - (c) la personne confirme, par écrit, que le transporteur l'a informée de son droit de recevoir le remboursement selon le mode de paiement utilisé pour le paiement initial et que la personne a choisi de recevoir le remboursement sous une autre forme (p. ex. un bon d'échange).

(B) Remboursements involontaires

- (1) Les remboursements involontaires pour les services supplémentaires achetés ne sont soumis à aucune restriction et le transporteur remboursera la totalité de la valeur du service supplémentaire payé.
- (2) Les remboursements involontaires ne sont soumis à aucune des restrictions contenues dans les règles tarifaires applicables.
- (3) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le remboursement correspondra au montant total du tarif et des frais payés, dans le cas d'un :
 - (a) retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur, sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité (tel que régi par la [règle 90](#), Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur, [règle 91](#), Retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité); ou,
 - (b) refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité (tel que régi par la [règle 96](#), Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité); ou
 - (c) correspondances manquées en raison d'irrégularités d'horaire (telles que régies par la [règle 98](#), Irrégularités d'horaire), lorsque Condor est le transporteur acheminant.
- (4) Si une partie du billet a été utilisée, le transporteur remboursera la partie inutilisée du billet, au prorata du kilométrage dans le cas d'un :
 - (a) retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur, sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité (tel que régi par la [règle 90](#), Retard ou annulation – hors du contrôle du transporteur, [règle 91](#), Retard ou annulation – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité); ou,
 - (b) refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité (tel que régi par la [règle 96](#), Refus d'embarquement – sous le contrôle du transporteur et sous le contrôle du transporteur mais requis pour des raisons de sécurité); ou

- (c) correspondances manquées en raison d'irrégularités d'horaire relevant ou non du contrôle du transporteur (comme le prévoit la [Règle 98](#), Irrégularités d'horaire), lorsque Condor est le transporteur assurant la livraison.
- (5) Le remboursement involontaire des billets sera effectué dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Toutefois, les remboursements en dollars canadiens ou dans une autre devise, si cela est possible, peuvent être effectués à la demande du passager, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par les règlements locaux de contrôle des changes du gouvernement.

(C) Remboursements volontaires

- (1) Le remboursement volontaire pour les services additionnels achetés est soumis à toute restriction stipulée par le transporteur dans ce tarif et un remboursement sera effectué conformément à ces restrictions associées.
- (2) Les remboursements volontaires seront basés sur le tarif applicable au moment de l'émission du billet, et le remboursement sera effectué conformément aux restrictions contenues dans la règle tarifaire applicable.
- (3) Les remboursements volontaires seront effectués uniquement par le transporteur ayant initialement émis le billet ou par son agent autorisé.
- (4) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le remboursement correspondra au montant total du tarif payé, moins les frais d'annulation et/ou les frais de service applicables au tarif acheté par le passager.
- (5) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera égal à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable pour le voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, moins les frais d'annulation et/ou les frais de service basés sur le tarif acheté par le passager.
- (6) Le remboursement volontaire des billets sera effectué dans la devise utilisée pour l'émission du billet. Toutefois, les remboursements en dollars canadiens ou dans une autre devise, si cela est possible, peuvent être effectués à la demande du passager, à condition qu'un remboursement dans cette devise ne soit pas interdit par les règlements locaux de contrôle des changes du gouvernement.
- (7) Les billets non remboursables peuvent être échangés contre un billet futur valide jusqu'à un an à compter de la date d'émission du billet, à condition que la réservation soit annulée au plus tard à la première date de voyage indiquée sur le billet.

(D) Délai pour demander un remboursement

- (1) Le passager dispose de 30 jours après l'expiration de la validité du billet pour demander un remboursement pour les biens et services achetés mais non utilisés. Ceci ne s'applique pas aux services supplémentaires achetés (par ex. réservations de sièges à l'avance, surclassements). (Pour le remboursement de la réservation de siège à l'avance, veuillez consulter la [Règle 41](#) (B)(2)(b). Pour le remboursement des surclassements, veuillez consulter la [Règle 115](#) (E).)

(171) Moyennant des frais de service de 60 \$ CA, un billet partiellement utilisé peut être remboursé plus d'un mois après la date d'expiration indiquée sur le billet, mais au plus tard un an après la date d'émission du billet original.

(E) Remboursements en cas de décès

Lorsque le transport est annulé en raison du décès du passager, d'un membre de la famille immédiate ou d'un compagnon de voyage, le remboursement s'appliquera comme suit :

- (1) Les remboursements en cas de décès ne sont soumis à aucune restriction prévue par les règles tarifaires applicables.
- (2) Si aucune partie du billet n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au tarif et aux frais payés.
- (3) Si une partie du billet a été utilisée, le remboursement sera égal à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable pour le voyage entre les points pour lesquels le billet a été utilisé, et ne sera assujetti à aucuns frais d'annulation et/ou frais de service.
- (4) Les remboursements ne seront effectués que sur présentation du ou des coupons inutilisés et du certificat de décès, ou d'une copie dûment établie par les autorités compétentes (c.-à-d. les personnes désignées pour délivrer un certificat de décès par les lois applicables du pays concerné), dans le pays où le décès est survenu.
- (5) En cas de décès du passager, le remboursement sera effectué à la succession du passager.

(F) Service de jury

- (1) Dans le cas où le passager est appelé à siéger à un jury ou reçoit une assignation à comparaître, un remboursement complet sera accordé sur présentation de la convocation au jury ou de l'assignation. Aucun autre document ne sera accepté.

(G) Refus de remboursement

- (1) Lorsqu'un remboursement volontaire du billet est demandé, le transporteur peut refuser de rembourser le billet du passager si celui-ci est présenté pour remboursement après l'expiration de sa période de validité.
- (2) Pour les billets impliquant un transport international, certains pays limitent la durée pendant laquelle le passager peut séjourner dans un pays donné sans visa ou autre document officiel du gouvernement autorisant un séjour prolongé. Tant que le passager est en mesure de prouver qu'il a reçu l'autorisation du gouvernement de rester dans le pays ou qu'il quitte le pays avec un autre transporteur ou par un autre moyen de transport, un remboursement lui sera accordé pour tout coupon inutilisé.

(H) Billet perdu

Les dispositions suivantes régiront le remboursement d'un billet perdu ou d'une partie inutilisée de celui-ci :

- (1) Lorsqu'un billet perdu ou une partie de celui-ci n'est pas retrouvé, le remboursement, tel que stipulé, sera effectué sur réception d'une preuve de perte jugée satisfaisante par Condor et après réception d'une demande de remboursement écrite de la part du passager. Le remboursement ne sera effectué qu'à la condition que le billet perdu ou une partie de celui-ci n'ait pas été honoré pour le transport, ou remboursé, suite à sa remise par quiconque avant le moment où le remboursement est effectué, et à la condition supplémentaire que le passager accepte d'indemniser et de dégager le transporteur de toute responsabilité à l'égard de toute perte, tout dommage, toute réclamation ou toute dépense, y compris, sans limitation, les frais d'avocat raisonnables, que le transporteur pourrait subir ou encourir en raison de l'octroi d'un tel remboursement et/ou de la présentation ultérieure dudit ou desdits billet(s) pour le transport, le remboursement ou toute autre utilisation que ce soit.

Exception : Condor ne remboursera pas les billets perdus moins de six mois après la date d'expiration du billet perdu.

- (a) Les dispositions précédentes s'appliquent également aux bons de frais divers, aux reçus de dépôt et aux billets d'excédent de bagages perdus.
- (b) (Applicable uniquement aux documents émis à l'origine aux États-Unis) des frais de service de 50 \$ seront imposés par passager/document pour le traitement d'une telle demande de remboursement ou de remplacement d'un billet perdu libellé en US (ou l'équivalent en devise locale).