

**Conditions générales de vente et de
transport de Condor Flugdienst GmbH
pour les vols vers / depuis le
Canada (CGVT / CA de Condor)**

Version du 4 mars 2026





Table des matières

§ 1	Champ d'application	4
§ 2	Paielements à Condor.....	4
§ 3	Tarif (total).....	6
§ 4	Paieement du tarif total	6
§ 5	Réservation de siège et réservation de services spéciaux.....	8
§ 6	Billet	9
§ 7	Règlement sur les passagers défailants, les annulations, les modifications de réservation, les changements de nom, le voyageur remplaçant	10
§ 8	Annulation de surclassements.....	15
§ 9	Présentation ponctuelle à l'aéroport	16
§ 10	Conduite des passagers.....	17
§ 11	Transport restreint ou refusé de passagers ou de bagages (Droit de refus de transport).....	17
§ 12	Transport des animaux sur les vols Condor	20
§ 13	Transport de mineurs de moins de 16 ans; service d'accompagnement Condor	22
§ 14	Femmes enceintes et personnes nécessitant une assistance spéciale	25
§ 15	Réglementation des bagages.....	26
§ 16	Responsabilité et délai de réclamation	32
§ 17	Horaires de vol, retards et annulations de vol / changements d'horaire de vol, droits du passager	34
§ 18	Perturbations de vol sur les vols à destination, au départ ou à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance	37
§ 19	Renseignements sur le traitement, l'indemnisation et le recours	40
§ 20	Appareils électroniques, obligation d'attacher sa ceinture de sécurité, vols sans fumée, boissons alcoolisées, allergies, documents de voyage, violation des règlements d'entrée et conséquences juridiques.....	42
§ 21	Protection des données.....	44
§ 22	Assurance	44
§ 23	Avis conformément à l'annexe du règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) 889/02	45



§ 24	Droit applicable, tribunal compétent et procédure de résolution des litiges, primauté de la version allemande des CGVT de Condor	46
§ 25	Rail&Fly	47
§ 26	Conditions de transport internationales à destination/en provenance du Canada	48



§ 1 Champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente et de transport (CGVT) s'appliquent :

1. aux contrats de transport aérien conclus entre vous et Condor Flugdienst GmbH, indépendamment du fait que les vols individuels soient opérés sous un numéro de vol Condor (code transporteur DE) et / ou sous le numéro de vol d'une autre compagnie aérienne.
2. au transport avec Condor sur une autre base (p. ex. dans le cadre d'un forfait vacances),
3. contrats conclus entre vous et Condor concernant des services de transport aérien supplémentaires (p. ex. concernant les réservations de sièges ou les surclassements),
4. aux contrats dans le cadre de notre boutique à bord,
5. aux autres contrats dans lesquels il est fait référence à ces CGVT.

§ 2 PAIEMENTS À CONDOR

2.1 Moyens de paiement

- 2.1.1 Il existe divers moyens de paiement pour les règlements auprès de Condor. Vous trouverez plus de détails à ce sujet sur notre site Web à l'adresse <https://www.condor.com/de/zahlungsmoeglichkeiten.jsp>. Les clients ne sont pas en droit d'exiger l'utilisation d'un moyen de paiement particulier; les paiements en espèces sont exclus. Par ailleurs, nous nous réservons le droit d'exclure certains moyens de paiement de manière générale ou pour des paiements spécifiques.
- 2.1.2 Les virements bancaires provenant de l'étranger (le compte du client est situé en dehors de l'Allemagne) ne sont autorisés que si tous les frais y afférents sont payés par le client (le remettant) et que le virement est ordonné dans la devise spécifiée sur la facture correspondante; dans le cas contraire, c'est-à-dire en cas de non-conformité, Condor est en droit de facturer au client les frais encourus et/ou les différences de taux de change.

2.2 Conséquences d'un défaut de paiement : intérêts de retard, indemnisation

- 2.2.1 En cas de non-paiement ou de retard de paiement (défaut de paiement), Condor est en droit de facturer des intérêts de retard. Les autres droits et réclamations de Condor découlant d'un défaut de paiement demeurent inchangés.
- 2.2.2 Dans la mesure où le droit suisse s'applique, Condor est également en droit d'exiger une indemnisation pour les frais de recouvrement conformément aux dispositions suivantes :



- a) Les créances impayées seront transmises à une agence de recouvrement externe aux fins de recouvrement après un rappel infructueux. En plus du règlement du montant de la facture, le client sera également tenu de rembourser tous les frais engagés en lien avec le défaut de paiement (notamment les intérêts moratoires, les frais de rappel, les frais de recouvrement et les frais juridiques).

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

- b) Pour les services de recouvrement fournis par une agence de recouvrement, vous devrez payer l'indemnité suivante en CHF, selon le montant de la créance principale en question, en cas de défaut de paiement de votre part et à partir du moment où l'agence de recouvrement est mandatée :

- max. 80 CHF (réclamation jusqu'à 75 CHF);
- max. 149,15 CHF (réclamation jusqu'à 250 CHF);
- max. 195 CHF (réclamation jusqu'à 500 CHF);
- max. 260 CHF (réclamation jusqu'à 1 000 CHF) ;
- max. 355 CHF (réclamation jusqu'à 2 000 CHF);
- max. 448,15 CHF (réclamations jusqu'à 3 000 CHF);
- max. 634,40 CHF (réclamations jusqu'à 5 000 CHF) ;
- max. 1 100 CHF (réclamations jusqu'à 10 000 CHF);
- max. 1 920 CHF (réclamation jusqu'à 30 000 CHF) ;
- max. 2 740 CHF (réclamation jusqu'à 50 000 CHF);
- max. 5,5 % du montant de la réclamation (à partir de 50 000,01 CHF).

- c) Les frais de recouvrement correspondant aux montants indiqués dans le barème des dommages-intérêts par défaut d'Inkasso Suisse sont réputés avoir été acceptés par le client.

2.3 Conséquences d'une rétrofacturation, y compris une rétrofacturation pour les paiements par carte de crédit : Frais fixes

- 2.3.1 Dans le cas d'une rétrofacturation, y compris une rétrofacturation pour des paiements par carte de crédit, dont vous êtes responsable (p. ex. en raison d'informations incorrectes fournies par vous ou de fonds insuffisants), Condor est en droit de



facturer des frais forfaitaires pour la rétrofacturation s'élevant à 15 unités de la devise de paiement choisie à l'origine (p. ex. 15 euros, 15 dollars américains, etc.) par réservation. Si la rétrofacturation signifie que la dette que vous devez (p. ex. paiement du tarif total) ne peut être réglée que par un moyen de paiement à l'aéroport, les frais forfaitaires sont de 30 unités de la devise de paiement choisie à l'origine (p. ex. 30 euros, 30 dollars américains, etc.) par réservation.

- 2.3.2 Vous avez le droit de prouver que, dans ce cas précis, Condor a subi des pertes ou des dommages inférieurs au forfait susmentionné, ou n'a subi aucune perte ni aucun dommage. Dans la mesure où vous en apportez la preuve, seul le montant le moins élevé de la perte ou des dommages sera remboursé.
- 2.3.3 En cas de rétrofacturation dont vous êtes responsable, Condor est en droit de prélever à nouveau le montant impayé en résultant, y compris les frais forfaitaires susmentionnés, sur votre compte, conformément à l'autorisation de prélèvement SEPA. Par conséquent, le mandat de prélèvement SEPA que vous avez fourni s'étend également aux créances découlant de rétrofacturations dues à une insuffisance de fonds et à toute demande d'indemnisation pour pertes ou dommages (p. ex. à la suite de la résiliation d'un contrat de transport en vertu du § 4.2.1d) des présentes CGVT). Condor est en droit de mandater un tiers pour traiter le prélèvement SEPA.

§ 3 TARIF (TOTAL)

- 3.1 Les services et les tarifs totaux confirmés au moment de la réservation s'appliquent.
- 3.2 Le tarif total désigne le tarif majoré des taxes et frais et, en cas de réservation auprès d'une agence de voyage, peut également inclure des frais de service. Le tarif correspond au prix du transport, à l'exclusion des frais de service, des taxes, des frais et des autres droits ou prélèvements spécifiques au transport aérien.

§ 4 PAIEMENT DU TARIF TOTAL

4.1 Date d'échéance / Paiements partiels non autorisés / Règlement du paiement

- 4.1.1 Le paiement du tarif total doit être effectué en totalité au moment de la réservation. Vous n'êtes pas autorisé à effectuer des paiements partiels. Tout paiement partiel que vous verserez sera refusé. Tout solde créditeur de votre côté pouvant résulter d'un tel rejet sera d'abord compensé par toute créance réclamée par Condor, puis tout solde restant sera ensuite remboursé. Tout paiement partiel que vous effectuez sur une créance existante sera d'abord appliqué à la créance la plus ancienne. Un paiement qui n'est pas suffisant pour régler une créance en totalité sera d'abord appliqué aux intérêts, puis au tarif total.



4.1.2 Votre carte de crédit sera débitée du montant du tarif immédiatement après la finalisation de la réservation et, au même moment, les documents de transport seront envoyés. Si vous avez choisi d'effectuer le paiement via le moyen de paiement « virement bancaire », le montant total du tarif aérien doit être transféré immédiatement et le paiement doit être reçu par Condor au plus tard dans les 5 (cinq) jours suivant la date de la réservation.

4.2 Conséquences d'un défaut de paiement : résiliation par Condor / frais d'annulation

4.2.1 Si le montant total du tarif aérien n'est pas payé en totalité dans les 5 (cinq) jours suivant la date de la réservation, Condor est en droit de résilier le contrat de transport immédiatement et d'annuler la réservation, ainsi que d'exiger une indemnisation pour pertes ou dommages conformément aux conditions d'annulation du tarif sélectionné, tel que spécifié au § 7.3 des CGVT dans les circonstances suivantes :

- a) si Condor vous a envoyé des rappels de paiement, c.-à-d. a exigé le paiement, après la date d'échéance et avant l'annulation, mais n'a pas reçu le paiement. L'introduction d'une action et une requête en ordonnance de paiement sont réputées avoir le même effet qu'un rappel de paiement;
- b) si une date civile a été précisée pour le paiement dans le contrat de transport et que le paiement n'a pas été effectué en totalité à cette date. Dans ce cas, Condor n'est pas tenue d'envoyer un rappel de paiement;
- c) si le contrat de transport stipule que le paiement doit être effectué après un événement précisé dans le contrat et dans un délai raisonnable par la suite, de sorte que la date du paiement puisse être calculée, à partir de l'événement, selon le calendrier, et que le paiement n'ait pas été réglé en totalité à cette date. Dans ce cas, Condor n'est pas tenue d'envoyer un rappel de paiement;
- d) si vous avez sérieusement et définitivement refusé d'effectuer le paiement. Un tel refus de payer peut être déclaré expressément au moyen d'une déclaration correspondante de votre part à Condor ou à un tiers par l'intermédiaire duquel vous avez effectué la réservation (par ex. votre agence de voyage) ou peut être implicite, par exemple par le non-paiement des frais de carte de crédit ou autre. Dans le cas d'un tel refus de paiement, il n'est pas pertinent de savoir si la rétrofacturation/le non-paiement est attribuable à votre intention expresse ou au fait que vous n'avez pas veillé à ce qu'il y ait des fonds suffisants sur votre compte (de carte de crédit). Dans ce cas, Condor n'est pas tenue d'envoyer un rappel de paiement;
- e) si, en tenant compte des intérêts mutuels des deux parties, une mise en demeure immédiate est justifiée. Cela est particulièrement considéré comme



étant le cas si le départ du vol est imminent et qu'il n'est donc plus possible de fixer un délai de paiement avant le départ. Dans ce cas, aucun rappel de paiement n'est requis et Condor est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat, ainsi que de refuser le transport et d'exiger une indemnisation pour pertes ou dommages.

- 4.2.2 Le droit de résiliation n'existe pas si vous fournissez la preuve que Condor est seul ou largement responsable du non-paiement ou du retard de paiement.
- 4.2.3 Après l'annulation, il n'y a plus aucune obligation de transporter le passager.
- 4.2.4 Vous avez le droit de prouver que, dans ce cas précis, Condor a subi des pertes ou des dommages inférieurs au montant de l'indemnisation exigée en vertu de l'article 4.2.1, ou n'a même subi aucune perte ni aucun dommage. Dans la mesure où vous en apportez la preuve, seul le montant inférieur de la perte ou des dommages sera remboursé.
- 4.2.5 Nous vous signalons par la présente que, conformément à l'article 2.2 des présentes conditions générales, Condor est en droit, notamment, d'exiger des intérêts moratoires et une indemnisation pour les frais de recouvrement si vous êtes en défaut de paiement de l'indemnité conformément à l'article 4.2.1.

§ 5 RÉSERVATION DE SIÈGE ET RÉSERVATION DE SERVICES SPÉCIAUX

5.1 Réservation de siège

- 5.1.1 Les sièges peuvent être réservés jusqu'à 48 heures avant le départ, sous réserve de disponibilité. Les frais de réservation de siège ne peuvent plus être remboursés une fois que le premier vol a décollé. Les modifications de réservation de siège peuvent être effectuées jusqu'à 48 heures avant le départ, sous réserve de disponibilité. En cas de changement pour un siège plus coûteux, la différence de prix devra être réglée au moment de la modification.
- 5.1.2 Nous devons attirer votre attention sur le fait que les règles de sécurité imposées par les autorités stipulent que les groupes de personnes suivants ne peuvent pas s'asseoir dans la rangée de sortie de secours (sièges XL) :
 - a) Les bébés et enfants de moins de 14 ans;
 - b) Femmes enceintes;
 - c) Les personnes qui ne parlent ni allemand ni anglais ;
 - d) Personnes voyageant avec des animaux en cabine;
 - e) Les personnes en situation de handicap physique et/ou mental;
 - f) Personnes dont la mobilité est limitée en raison de leur taille, de leur état de santé ou de leur âge.
- 5.1.3 En réservant un siège adjacent à l'une des issues de secours, vous garantisiez que



les critères susmentionnés ne s'appliquent pas à vous ou aux personnes que vous avez réservées. De plus, vous devez être prêt à assister le personnel de bord en cas d'urgence. Cela exige que vous soyez en mesure de suivre les instructions de l'équipage données en allemand ou en anglais. Si tel n'est pas le cas, Condor est en droit d'attribuer un autre siège à la personne concernée sans que celle-ci ne puisse prétendre au remboursement des frais de réservation de siège payés. S'il s'avère impossible d'attribuer un siège alternatif à la personne concernée, ayant épuisé toutes les options disponibles, Condor a le droit de refuser le transport.

- 5.1.4 Pour les enfants âgés de 2 à 11 ans, vous payez le tarif adulte pour une réservation de siège.
- 5.1.5 Nous vous conseillons d'effectuer vos réservations de sièges à temps, au plus tard 48 heures avant le départ. La réservation peut également être effectuée auprès de nous après votre réservation ou au moment de réserver un voyage à forfait.
- 5.1.6 Pour les clients Condor Business Class et Economy Best, la réservation de siège, si elle est disponible, est incluse dans le tarif sans frais supplémentaires.
- 5.1.7 Malheureusement, votre réservation de siège ne pourra pas être prise en compte en cas de changement de type d'avion. Pour obtenir le remboursement des frais payés, veuillez contacter notre centre de services.

5.2 Siège supplémentaire gratuit (« Siège supplémentaire »)

- 5.2.1 Lors de l'enregistrement en ligne et à l'aéroport, les passagers en Economy Class peuvent réserver un siège supplémentaire à côté d'eux, sous réserve de disponibilité.
- 5.2.2 Le siège supplémentaire gratuit doit être situé directement à côté de votre siège réservé dans la même rangée, même de l'autre côté de l'allée, et ne peut pas se trouver devant ou derrière vous. Des sièges supplémentaires gratuits peuvent être réservés pour les participants individuels d'une réservation, quel que soit le tarif réservé, et sont disponibles pour les adultes, les enfants et les nourrissons (de moins de 2 ans). Il n'est pas possible de réserver un siège supplémentaire gratuit dans les rangées des issues de secours (sièges XL).
- 5.2.3 En cas de changement d'appareil à court terme pour des raisons opérationnelles, le siège supplémentaire ne peut pas toujours être garanti. Pour obtenir le remboursement des frais payés, veuillez contacter notre centre de services.

5.3 Réservation de services spéciaux

Vous pouvez réserver de nombreux autres services spéciaux avec Condor, tels que le transport d'équipements de sport et de bagages spéciaux, ainsi que des repas premium et spéciaux, sous réserve de disponibilité. Les services spéciaux réservés peuvent être modifiés ou annulés sans frais jusqu'à 48 heures avant le départ. En cas de changement pour un service spécial plus coûteux, la différence de prix devra être réglée immédiatement



au moment de la modification. Les services spéciaux ne peuvent pas être modifiés ou annulés sans frais moins de 48 heures avant le départ du premier vol.

§ 6 BILLET

Condor fournit le service de transport convenu uniquement au nom du passager indiqué sur la confirmation de réservation, le billet ou tout autre document de transport; le passager doit vérifier son identité au moyen d'une pièce d'identité valide. Le prénom et le nom de famille du passager doivent correspondre. Les documents de transport ne sont pas transférables. Si vous ne voyagez pas avec un billet électronique, vous n'avez droit au transport que sur présentation d'un document de transport valide émis au nom du passager, accompagné d'une pièce d'identité valide. Lors de la réservation, veuillez vous assurer que votre nom et celui de toute personne voyageant avec vous correspondent parfaitement à ceux figurant sur les pièces d'identité que vous avez en votre possession.



Si le tarif réservé prévoit un certain ordre des segments de vol réservés, Condor se réserve le droit d'exiger le paiement du ou des services partiels restants dans le cas où un service partiel prévu par le tarif n'est pas utilisé, si ce paiement est supérieur au paiement réellement convenu pour ce(s) service(s) partiel(s) au moment de la réservation. Dans de tels cas, le service de transport ne sera fourni qu'après le paiement de la différence. Une demande de paiement ultérieure est exclue si la non-utilisation était involontaire et non due à une faute, par exemple en raison d'un cas de force majeure ou d'une maladie. Tout droit de résiliation partielle conformément au tarif applicable (voir § 7.3) demeure inchangé.

§ 7 RÈGLEMENTS SUR LES PASSAGERS DÉFAILLANTS, LES ANNULATIONS, LES MODIFICATIONS DE RÉSERVATION, LES CHANGEMENTS DE NOM, LE VOYAGEUR DE REMPLACEMENT

7.1 Général

- 7.1.1 Le remboursement des tarifs totaux et les frais d'annulation et/ou de modification de réservation associés en cas de passager défaillant, d'annulation ou de modification de réservation, ainsi que de changement de nom ou de désignation d'un voyageur remplaçant, dépendent fondamentalement du tarif réservé, du délai entre la déclaration des modifications et le départ du vol, ainsi que de la zone dans laquelle le vol est effectué.
- 7.1.2 Les vols sont divisés en différentes zones. Cette classification est basée sur la zone de destination indiquée dans la confirmation de réservation ou sur le billet, dans laquelle un vol commence et/ou vers laquelle un vol se dirige :

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



Zone 7 Péninsule arabique



7.2 Passager défaillant

Si vous ne montez pas à bord du vol que vous avez réservé, nous ne vous rembourserons pas le prix du billet, y compris les taxes des services éventuellement ajoutés au moment de la réservation. Les autres taxes et frais non consommés sont toujours remboursables.

7.3 Annulation

7.3.1 Annulation : règlement général

Une annulation est l'avis du client concernant la résiliation du contrat de transport avant le départ prévu du vol.

En cas d'annulation dans les 24 heures précédant le départ du premier vol, nous ne remboursons pas le prix du billet, y compris les frais de service éventuellement ajoutés au moment de la réservation. Les taxes et frais non consommés sont toujours remboursables, auquel cas l'article 7.3.3 s'applique par analogie au remboursement dans le cas des tarifs Green Fare (code tarifaire « G »).

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

Après le départ du vol aller, nous ne remboursons pas le vol de retour en cas d'annulation, y compris les frais de service qui auraient pu être ajoutés au moment de la réservation. Les taxes et frais non consommés sont toujours remboursables, auquel cas l'article 7.3.3 s'applique par analogie au remboursement dans le cas des tarifs Green Fare (code tarifaire « G »).

Le client a le droit de vérifier que Condor n'a subi aucun dommage, y compris un dommage mineur.

Dans votre propre intérêt et afin d'éviter tout malentendu, nous vous recommandons de déclarer toute annulation par écrit en indiquant votre numéro de réservation.

7.3.2 Annulation : Réglementation spéciale pour le tarif Zéro (code tarifaire « LM »), le tarif Light (code tarifaire « LC »), le tarif Best (code tarifaire « BST ») et pour les tarifs Classic (code tarifaire « SPO »)

En cas d'annulation, seuls les taxes et frais non consommés de ce tarif total sont remboursés, à l'exception des frais de service qui peuvent avoir été ajoutés au moment de la réservation.

7.3.3 Annulation : règlements spéciaux pour les tarifs Green Fare (code tarifaire « G »)

À l'exception de tout frais de service prélevé au moment de la réservation, tous les



paiements effectués sur le prix total du vol sont remboursables.

Le remboursement sera effectué sous forme de bon de réduction pouvant être utilisé pour payer des vols ou d'autres services que son titulaire réserve auprès de Condor après l'émission du bon de réduction. Le bon demeure valable jusqu'au remboursement complet du crédit, mais pour une période maximale de 10 mois à compter de la date d'émission.

Le transfert du bon à des tiers, le remboursement du solde créditeur et son utilisation pour payer des services déjà réservés ne sont pas autorisés.

7.3.4 Annulation : règlements spéciaux pour les tarifs Flex Plus (code tarifaire « F »)

En cas d'annulation jusqu'à 24 heures avant le départ du vol aller, aucun frais d'annulation ne s'applique.

Tous les acomptes versés sur le tarif total sont remboursables. Les taxes et frais non consommés, à l'exception des frais de service éventuellement ajoutés au moment de la réservation, sont toujours remboursables. Autrement, les règlements généraux de l'article 7.3.1 s'appliquent.

7.3.5 Annulation : Réglementation spéciale pour le tarif visite à des amis et parents (code tarifaire « ETH »)

En cas d'annulation jusqu'à 24 heures avant le départ du vol aller, vous devez payer à Condor les frais d'annulation au pro rata, comme indiqué ci-dessous.

Tous les acomptes versés sur le prix total du billet supérieurs aux frais d'annulation indiqués ci-dessous, sont remboursables. Les taxes et frais non consommés, à l'exception des frais de service éventuellement ajoutés au moment de la réservation, sont toujours remboursables. Autrement, les règlements généraux de l'article 7.3.1 s'appliquent.

- | | | |
|----|---|----------------|
| a) | Jusqu'à 89 jours avant le départ du vol concerné | 10 % du tarif |
| b) | Dans un délai de 88 à 59 jours avant le départ du vol concerné | 20 % du tarif |
| c) | Dans un délai de 58 à 29 jours avant le départ du vol concerné | 50 % du tarif |
| d) | Dans un délai de 28 à 15 jours avant le départ du vol concerné | 70 % du tarif |
| e) | 14 jours à 24 heures avant le départ du vol concerné | 80 % du tarif |
| f) | Annulation dans les 24 heures précédant le départ du vol concerné | 100 % du tarif |



7.4 Modification de réservation

7.4.1 Modification de réservation : règlements généraux

Les changements concernant la date, l'aéroport de départ ou l'arrivée aéroport d'un vol précédemment réservé par le client constituent une modification de réservation du client.



La modification de réservation par le client n'est possible que jusqu'à 24 heures avant le départ de l'itinéraire de vol à modifier, lorsque cela est autorisé par le tarif réservé conformément aux règlements suivants, lorsqu'il y a suffisamment de sièges disponibles pour le nouveau vol souhaité dans la même classe de transport et/ou tarifaire ou dans une classe supérieure, et lorsque le vol se situe dans la même saison (saison estivale 05.01 – 10.31 / saison hivernale 11.01 – 04.30) et dans la même zone (Zone 1, Zone 2, Zones 3-5, Zone 6, Zone 7) que le vol initial.

La modification de réservation par le client du vol retour initialement réservé, après avoir effectué le vol aller, n'est possible que sous réserve d'une autorisation gouvernementale.

Dans le cas où le tarif de la réservation modifiée est égal ou inférieur au tarif de la réservation initiale, le tarif de la réservation initiale s'applique également à la réservation modifiée. Les taxes et frais seront recalculés sur la base de la réservation modifiée. Toute différence est payable immédiatement. Les taxes et frais non consommés sont toujours remboursables.

Dans le cas où le tarif pour la réservation modifiée est plus élevé que celui de la réservation initiale, la différence entre le tarif total de la réservation originale et le tarif total de la réservation modifiée doit être payée. Ce montant est payable immédiatement après modification de réservation. Des frais de modification de réservation, dépendant du tarif sélectionné, sont également payables en plus de la différence de prix, conformément aux dispositions suivantes.

7.4.2 **Modification de réservation : réglementation spéciale pour le tarif Zéro (code tarifaire « LM ») et le tarif Light (code tarifaire « LC »)**

Il n'est pas possible d'apporter des modifications volontaires aux billets de ce type.

7.4.3 **Modification de réservation : réglementation spéciale pour les tarifs Classic (code tarifaire « SPO ») et le tarif Best (code tarifaire « BST »)**

En cas de modification de réservation jusqu'à 24 heures avant le départ du vol à modifier, les frais de modification de réservation suivants sont payables à Condor, en plus de toute différence de prix payable conformément à l'article 7.4.1 (les deux en CA ou en US, selon la devise choisie pour la réservation initiale) :

Frais par personne et par trajet en CA

	Zone 1		Zones 2 et 6		Zones 3 – 5 et 7	
	Normal	Réduit	Normal	Réduit	Normal	Réduit
Economy Class	75	15	115	15	150	40
Premium Economy Class	/	/	/	/	225	40



Business Class	115	15	150	40	375	40
-----------------------	-----	----	-----	----	-----	----

Seul le tarif réduit s'applique aux nourrissons de moins de 2 ans sans siège attitré.

Frais par personne et par trajet en US

	Zone 1		Zones 2 et 6		Zones 3 – 5 et 7	
	Normal	Réduit	Normal	Réduit	Normal	Réduit
Economy Class	60	12	90	12	120	30
Premium Economy Class	/	/	/	/	180	30
Business Class	90	12	120	30	300	30

Seul le tarif réduit s'applique aux nourrissons de moins de 2 ans sans siège attitré.

7.4.4 Modification de réservation : règlements spéciaux pour les tarifs Green Fare (code tarifaire « G ») et les tarifs Flex Plus (code tarifaire « F »)

En cas de modification de réservation jusqu'à 24 heures avant le départ du vol à modifier, aucuns frais de modification de réservation ne s'appliquent. Un maximum de 3 modifications de réservation pour le même itinéraire initialement réservé est possible; des différences de prix peuvent être exigibles conformément à l'article 7.4.1 dans ce cas. À partir de la 4^e modification de réservation du même vol initialement réservé, des frais de modification de réservation et d'éventuelles différences de prix s'appliquent conformément aux articles 7.4.1 et 7.4.3 s'appliquent.

7.4.5 Modification de réservation, réglementation spéciale pour le tarif visite à des amis et parents (code tarifaire « ETH »)

En cas de modification de réservation jusqu'à 24 heures avant le départ du vol à modifier, les frais de modification de réservation suivants sont payables à Condor, en plus de toute différence de prix payable conformément à l'article 7.4.1 (les deux en CA ou en US, selon la devise choisie pour la réservation initiale) :

Frais par passager et par trajet

Zone 1	Zones 2 et 6	Zones 3 – 5 et 7
60 \$ US / 75 \$ CA	90 \$ US / 115 \$ CA	120 \$ US / 150 \$ CA

Les frais ne s'appliquent pas aux nourrissons de moins de 2 ans sans siège propre.

7.5 Changement de nom ou voyageur remplaçant

7.5.1 Le changement du nom donné au moment de la réservation ou la désignation d'un voyageur remplaçant pour un vol déjà réservé est possible jusqu'à 24 heures avant le départ prévu du premier vol, uniquement s'il s'agit d'un vol exclusivement effectué par



Condor et seulement si un tarif Green Fare, un tarif Flex ou le tarif visite à des amis et parents (codes tarifaires « G », « N » ou « ETH ») a été réservé.

- 7.5.2 En cas de changement de nom ou de désignation d'un voyageur remplaçant, la différence de prix par rapport à un tarif total actuel éventuellement plus élevé est exigible.
- 7.5.3 En plus de la différence de prix payable conformément à l'article 7.5.2, les frais suivants pour le changement de nom / la désignation d'une personne remplaçante sont facturés pour le tarif ETH (soit en CA ou en US, selon la devise choisie lors de la réservation initiale) :

Frais par passager et par trajet

Zone 1	Zones 2 et 6	Zones 3 – 5 et 7
60 \$ US / 75 \$ CA	90 \$ US / 115 \$ CA	120 \$ US / 150 \$ CA

Les frais ne s'appliquent pas aux nourrissons de moins de 2 ans sans siège propre.

- 7.5.4 Le partenaire contractuel et le voyageur remplaçant sont solidairement responsables des frais de transport.

§ 8 ANNULATION DE SURCLASSEMENTS

8.1 Annulation de surclassements

- 8.1.1 L'annulation des surclassements pour les réservations en Premium Economy Class et en Condor Business Class est soumise aux conditions d'annulation et de modification de réservation différentes suivantes.
- 8.1.2 Les conditions concernées s'appliquent exclusivement au tarif de transport dans une catégorie de réservation supérieure.

8.2 Condor Business Class

- 8.2.1 En cas d'annulation par le client jusqu'à 24 heures avant le vol aller ou le vol de retour convenu contractuellement, les frais s'élèvent à 50 % du prix du surclassement. En cas de modification de réservation par le client jusqu'à 24 heures avant le départ du vol prévu contractuellement, les frais encourus s'élèvent à 10 % du prix du surclassement.
- 8.2.2 Aucune annulation ou modification de réservation par le client n'est possible le jour du départ. En cas d'annulation par le client d'une réservation en Business Class, Condor tentera de trouver une autre utilisation pour cette réservation. Le client est en droit de prouver qu'aucune perte ou qu'une perte moindre n'a été subie par Condor.

8.3 Premium Economy Class



- 8.3.1 En cas d'annulation par le client jusqu'à 24 heures avant le vol aller ou le vol de retour convenu contractuellement, les frais s'élèvent à 50 % du prix du surclassement. En cas de modification de réservation par le client jusqu'à 24 heures avant le départ du vol prévu contractuellement, les frais encourus s'élèvent à 10 % du prix du surclassement.
- 8.3.2 Aucune annulation ou modification de réservation par le client n'est possible le jour du départ. En cas d'annulation par le client d'une réservation en Premium Economy Class, Condor tentera de trouver une autre utilisation pour la réservation. Le client est en droit de prouver qu'aucune perte n'a été subie par Condor ou que la perte subie est nettement inférieure.

§ 9 PRÉSENTATION PONCTUELLE À L'AÉROPORT

- 9.1.1 L'heure limite d'enregistrement qui vous est applicable dépend de la distance du vol réservé et/ou de l'aéroport de départ concerné
- 9.1.2 Nous définissons l'heure limite d'enregistrement comme le moment fixé par nos soins auquel vous devez vous être présenté au comptoir d'enregistrement / de traitement des passagers. Veuillez tenir compte des heures limites d'enregistrement indiquées ci-dessous lors de la planification de votre voyage.
- 9.1.3 Afin d'assurer un enregistrement fluide et un départ à l'heure, nous vous conseillons vivement de respecter les délais indiqués ci-dessous, faute de quoi, en cas d'arrivée tardive au guichet d'enregistrement, nous sommes en droit d'annuler votre réservation et de refuser votre transport. Nous déclinons toute responsabilité pour tout dommage ou frais que vous pourriez encourir en raison de telles violations de cette obligation accessoire, qui relèvent de votre seule responsabilité.
- 9.1.4 Nous convenons par la présente avec vous que vous devez vous être présenté au guichet d'enregistrement / zone de traitement des passagers dans les délais indiqués ci-dessous :
- | | | |
|----|--|---|
| a) | Pour les vols vers la zone 1-2 ou 6 | 90 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet |
| b) | Pour les vols vers la zone 3-5 ou 7 (à l'exclusion de États-Unis/Canada) | 120 minutes avant l'heure de départ indiqué sur le billet ; |
| c) | Pour les vols à destination des États-Unis / du Canada | 180 minutes avant l'heure de départ indiqué sur le billet ; |
- 9.1.5 Peu importe la catégorie de transport réservée et le transporteur aérien utilisé, tous nos passagers sont tenus d'être en possession de leur carte d'embarquement et d'avoir terminé toutes les formalités d'enregistrement au plus tard 45 minutes (au



moins 60 minutes pour les vols vers ou depuis les zones 3 à 5 ainsi que depuis Agadir, Dubaï et Hurghada) avant l'heure de départ indiquée sur le billet (heures limites d'enregistrement).

- 9.1.6 En raison des règlements de sécurité en vigueur et des contrôles effectués sur les personnes et les bagages, nous vous informons que vous devez vous rendre à la porte indiquée sur votre carte d'embarquement et attendre l'annonce indiquant que l'appareil est prêt pour l'embarquement immédiatement après la fin des procédures d'enregistrement. Vous devez vous être rendu à la porte au plus tard à l'heure indiquée au comptoir d'enregistrement/gestion des passagers afin d'embarquer le vol que vous avez réservé et pour lequel vous avez enregistré effectué; Sinon, nous avons le droit d'annuler votre réservation et de refuser votre transport afin d'éviter tout embarquement ou retard au départ du vol. Nous déclinons toute responsabilité pour les dommages et frais que vous pourriez engager par conséquent.
- 9.1.7 Si le transport est effectué par une entité autre que Condor, l'heure limite d'enregistrement sera déterminée conformément aux dispositions du transporteur assurant réellement le transport. En l'absence de telles dispositions, l'heure limite d'enregistrement sera de 120 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet, indépendamment de la classe de service réservée et de l'itinéraire de vol réservé. Veuillez vous présenter à la zone d'enregistrement/enregistrement du vol spécifié au plus tard à cette heure limite.
- 9.1.8 Lors de la réservation d'un tarif Zero, un enregistrement en ligne par le passager est requis. Si aucun enregistrement en ligne n'a été effectué, nous facturons des frais de 25 € pour l'enregistrement effectué par nos soins, ou 25 CHF, 30 \$ US ou 40 \$ CA - si Condor le précise à l'aéroport.

§ 10 CONDUITE DES PASSAGERS

Les instructions de l'équipage doivent être respectées. Dans le cas où votre comportement lors des procédures d'enregistrement, d'embarquement ou à bord est tel que vous posez un risque pour l'avion ou pour les personnes ou objets à bord, que vous dérangez l'équipage dans l'exécution de ses fonctions ou que vous ne suivez pas les instructions de l'équipage, y compris celles relatives à l'interdiction de fumer ou à la consommation d'alcool ou de drogues, ou que vous importunez ou nuisez à d'autres passagers ou membres de l'équipage, nous nous réservons le droit de prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher ce comportement, y compris de vous maîtriser et de refuser votre transport.

§ 11 Transport restreint ou refusé de passagers ou de bagages (droit de refus de transport)

Condor peut refuser le transport ou la poursuite du transport d'un passager ou de ses



bagages, ou interrompre prématurément le transport concerné si un ou plusieurs des points suivants s'appliquent :

11.1 Violation de la législation en vigueur

Le transport contrevient à la législation en vigueur, aux réglementations ou conditions applicables imposées par le pays de départ ou de destination, ou par le pays survolé.

11.2 Mise en danger de l'ordre, de la sécurité ou de la santé

Le transport met en danger la sécurité, l'ordre ou la santé des autres passagers ou membres d'équipage ou représente un fardeau déraisonnable pour leur transport.

11.3 Droit de refus de transport en raison d'une déficience mentale ou physique

L'état de santé mentale ou physique du passager, y compris toute déficience liée à l'alcool, à la drogue ou à une allergie, constitue un danger ou un risque pour lui-même ou elle-même, pour les autres passagers, pour les membres d'équipage ou pour les biens.

Avant le vol vers certaines destinations, une prise de température sans contact sera effectuée lors du processus d'embarquement, si la destination concernée exige une telle mesure. Si une température élevée est détectée, ce qui dépend des exigences spécifiques de la destination, le transport peut être refusé.

11.4 Le droit de refuser le transport en raison d'une inaptitude au vol ou d'une absence de confirmation d'aptitude au vol

Le passager ne se conforme pas aux règlements sur l'aptitude à prendre l'avion disponibles à l'adresse <https://www.con-dor.com/de/fliegen-geniessen/besondere-betreuung/passagiere-mit-besonderen-beduerfnis-sen/schwangerschaft-und-krankheiten.jsp>, ou ne fournit pas la confirmation d'aptitude à prendre l'avion requise par ces règlements, ou ne fournit pas cette confirmation dans les délais impartis.

11.5 Droit de refus de transport en raison d'une conduite inappropriée du passager

La conduite du passager lors d'un vol précédent constitue des motifs sérieux de présumer qu'une telle conduite pourrait se reproduire.

11.6 Droit de refus de transport en raison du refus du passager de se soumettre aux contrôles de sécurité

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

11.7 Droit de refuser le transport en raison du non-paiement du tarif par le passager

Le tarif total applicable ou les autres droits et taxes liés au transport aérien (y compris pour des vols précédents) n'ont pas été payés malgré leur exigibilité.

11.8 Droit de refus de transport en raison de l'incapacité du passager à fournir des documents de voyage valides



Le passager ne possède pas de documents de voyage valides, ou il souhaite entrer dans un pays qu'il n'a droit que de traverser, ou pour lequel il ne possède pas de documents d'entrée valides; Les documents de voyage ont été détruits pendant le vol ou le passager a refusé de les fournir à l'équipage, malgré la demande en échange d'un reçu.

11.9 Droit de refus de transport en cas de non-conformité aux règlements d'entrée

Le passager ne se conforme pas aux réglementations d'entrée d'un pays de transit ou du pays de destination (en particulier en ce qui concerne son état de santé).

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

Les bagages ne peuvent pas contenir :

- a) Des articles susceptibles de mettre en danger l'avion, les personnes ou les objets à bord, tels qu'énumérés dans les règles de l'OACI et de l'IATA régissant le transport de marchandises dangereuses, disponibles auprès de nous ou de l'agence de voyage ayant émis le billet. Cela inclut, sans s'y limiter, les substances explosives, les gaz comprimés et liquides, les substances comburantes, radioactives ou magnétiques, les substances hautement inflammables, toxiques, infectieuses ou corrosives et toutes autres substances liquides.
- b) Des articles dont le transport est interdit conformément aux réglementations pertinentes imposées par le pays de départ, le pays de destination ou par le pays survolé par le vol.
- c) Les piles ou accumulateurs au lithium (courants dans les appareils électroniques tels que les ordinateurs portables, les téléphones mobiles, les montres, les appareils photo) ne peuvent être transportés que dans les bagages de cabine. Vous trouverez de plus amples détails sur le site Web de Condor (www.condor.com).
- d) Si vous transportez sur vous ou dans vos bagages des armes de quelque nature que ce soit, y compris, sans s'y limiter, (a) des armes à feu, des armes contondantes ou tranchantes ainsi que des vaporisateurs pouvant être utilisés à des fins d'attaque ou de défense, (b) des munitions et des substances explosives, (c) des objets qui, en raison de leur forme extérieure ou de leurs marquages, donnent l'impression d'être des armes, des munitions ou des substances explosives, vous êtes tenu de nous en informer avant le début de votre voyage. Le transport de tels objets n'est autorisé que s'ils sont acheminés en tant que cargo ou enregistrés comme bagages conformément à la réglementation régissant le transport de marchandises dangereuses.

Les agents de police qui sont tenus de porter des armes dans le cadre de leurs fonctions professionnelles doivent remettre leurs armes au capitaine responsable pendant le vol.



- e) Des armes de toute nature, y compris, sans s'y limiter, les armes à feu, les armes contondantes ou tranchantes et les vaporisateurs. Les armes de chasse et de sport peuvent être acceptées comme bagages à notre discrétion. Elles ne peuvent pas être chargées et doivent être transportées dans un étui standard verrouillé. Le transport de munitions est soumis à la réglementation de l'OACI ou de l'IATA sur les marchandises dangereuses.
- f) Des cigarettes électroniques (« e-cigarettes ») et les biens de consommation électroniques (notamment les ordinateurs portables, les téléphones mobiles, etc.) faisant l'objet d'un rappel du fabricant ou d'un distributeur ne sont pas autorisés dans les bagages enregistrés et ne peuvent être transportés que dans les bagages de cabine. De plus, il est interdit d'allumer ou de recharger ces appareils électroniques, cigarettes électroniques et/ou batteries à bord de l'avion.
- g) Des articles dangereux ou non sécuritaires en raison de leur poids, de leur taille ou de leur type, ou impropres au transport en raison de leur nature périssable, fragile ou particulièrement délicate. De plus amples détails à ce sujet sont disponibles auprès de nous ou de nos agents autorisés.
- h) Des trophées de chasse (y compris les trophées de chasse légalement chassés ou acquis) ou autres produits liés à des activités illégales liées à la faune sauvage, tels que définis par la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES) dans sa version actuelle.
- i) Si l'un des articles susmentionnés se trouve dans vos bagages enregistrés et est découvert lors des contrôles de sécurité, les articles concernés doivent être retirés de vos bagages. À cette fin, votre bagage doit être ouvert, et l'article dangereux retiré. Condor décline toute responsabilité pour l'article retiré. Nous déclinons toute responsabilité pour tout dommage causé au bagage ou à son contenu résultant de l'ouverture du bagage et du retrait de l'article en cause.

§ 12 TRANSPORT DES ANIMAUX SUR LES VOLS CONDOR

12.1 Conditions générales de transport d'animaux

- 12.1.1 Le transport d'animaux n'est autorisé qu'avec l'accord de Condor (et, si le vol est effectué par un autre transporteur aérien, également avec son accord) et sous réserve d'une notification préalable. La notification doit être effectuée au plus tard 48 heures avant le départ.
- 12.1.2 Le transport d'animaux est assujéti à des frais – pour les dispositions dérogatoires concernant les chiens d'assistance, voir ci-dessous – et n'est couvert par aucune franchise de bagages.



- 12.1.3 Afin de les transporter, une version imprimée, remplie et signée de la « liste de vérification pour l'acceptation des animaux vivants » doit être soumise. La liste de vérification est disponible, par exemple, à l'adresse <https://www.condor.com/de/flug-vorbereiten/gepaeck-tiere/tierbefoerderung/befoerderungsbestimmungen.jsp>. Chaque animal transporté doit également être signalé de nouveau au personnel de Condor à l'aéroport immédiatement avant le vol concerné. Sans la présentation de la liste de vérification susmentionnée et le signalement de l'animal à l'aéroport, le transport de l'animal sera refusé.
- 12.1.4 Seuls les chiens et chats domestiques peuvent être transportés dans la cabine de l'avion. Les animaux voyageant en cabine (y compris leur contenant de transport) doivent tenir dans l'espace pour les pieds de votre siège dans votre classe de voyage réservée et être correctement sécurisés pendant toute la durée du vol. Tous les autres animaux seront transportés en tant que cargo uniquement.
- 12.1.5 Les animaux doivent être correctement placés dans une cage de transit conforme aux exigences énoncées sur notre site Web ou dans la confirmation d'enregistrement et disposer de certificats de santé et de vaccination valides, de permis d'entrée et de tout autre document d'entrée ou de transit requis par les pays concernés; les animaux ne doivent pas quitter leur cage de transit pendant qu'ils sont à bord de nos vols. Condor se réserve le droit de définir le type de transport et le nombre maximal d'animaux autorisés par vol. De plus amples informations sont disponibles sur <https://www.condor.com/de/flug-vorbereiten/gepaeck-tiere/tierbefoerderung.jsp>.
- 12.1.6 Il n'est pas permis de transporter des animaux dans les bagages à main ou les bagages enregistrés.
- 12.1.7 Le passager est tenu d'obtenir toutes les informations auprès des autorités compétentes concernant les réglementations applicables à l'entrée ou au transit de l'animal dans le pays concerné. Condor ne vérifie pas l'exactitude et l'exhaustivité des informations fournies par le passager ou des documents présentés par le passager. En outre, le passager est tenu de transporter tous les documents nécessaires au transport de



l'animal (documents d'entrée et de sortie, documents sanitaires et autres) en bonne et due forme.

12.1.8 De plus, le transport d'animaux est soumis aux dispositions en vigueur, qui peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://www.condor.com/fr/preparation-au-voyage/bagages-et-animaux/transport-d-animaux.jsp>.

12.2 Dispositions spéciales pour les chiens d'assistance, entrée des chiens d'assistance aux États-Unis

12.2.1 Les chiens d'assistance (chiens guides, chiens de thérapie et chiens d'assistance similaires), leur caisse de transport et leur nourriture seront transportés sans frais supplémentaires et ne seront pas comptabilisés dans les bagages en franchise. Ces animaux seront transportés gratuitement en cabine à condition que le passager fournisse une preuve de nécessité médicale. S'ils voyagent dans une caisse de transport en cabine, ces animaux doivent tenir sous l'espace pour les pieds de votre siège dans la classe de voyage réservée.

12.2.2 Veuillez noter que les races de chiens à nez retroussé sont particulièrement sensibles à la température et au stress. Par conséquent, leur transport sur un vol peut entraîner de graves problèmes de santé ou, dans le pire des cas, la mort de ces animaux. Nous ne recommandons donc pas le transport des races de chiens suivantes sur l'un de nos vols (en cabine ou en soute) : Boston terrier, boxer, bouledogue (toutes les races sauf le bouledogue américain), chow-chow, griffon bruxellois, épagneul japonais, épagneul King Charles, carlin, pékinois, shih tzu.

12.2.3 Veuillez noter : afin d'assurer un vol sûr et sans encombre, le chien d'assistance doit être dressé pour se comporter correctement dans un environnement public. Nous autorisons les passagers à transporter des chiens d'assistance en cabine uniquement à la condition que le chien d'assistance obéisse à son propriétaire et se comporte correctement. Si le chien d'assistance ne se comporte pas correctement, il pourra être demandé au passager de lui mettre une muselière pendant le transport, de faire transporter le chien d'assistance dans le compartiment à bagages (si une cage de transport est disponible) ou, alternativement, le transport pourra être refusé.

12.2.4 Si vous souhaitez voyager aux États-Unis avec un chien d'assistance, un « U.S. Department of Transportation Service Animal Air Transportation Form » doit être dûment rempli, présenté et conservé, et pour les vols dont la durée prévue est supérieure à huit heures, le « U.S. Department of Transportation Service Animal Relief Attestation Form » doit également être dûment rempli, présenté et conservé. Le ou les documents requis pour le voyage aux États-Unis pour le transport de chiens



d'assistance avec Condor doivent toujours être présentés au moins 48 heures avant le départ; pour les réservations effectuées dans un délai plus court, la présentation à la porte d'embarquement le jour du départ est suffisante. Les formulaires susmentionnés sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.condor.com/de/fliegen-geniessen/besondere-betreuung/passagiere-mit-besonderen-beduerfnissen/begleithunde.jsp>.

12.3 Droit de refuser le transport d'animaux, responsabilité

- 12.3.1 En cas de non-respect des exigences ci-dessus, Condor est en droit de refuser le transport de l'animal. Condor ne peut être tenue responsable de tout dommage qui pourrait en résulter.
- 12.3.2 En outre, Condor n'est pas responsable des conséquences, des pertes ou des frais encourus du fait du non-respect par le passager des réglementations en vigueur dans le pays concerné concernant l'entrée ou le transit de l'animal, ou du fait que le passager n'a pas présenté les documents requis pour l'entrée, la sortie, la santé ou autres; cela s'applique également au retour dans un pays de l'UE.
- 12.3.3 Si les réglementations susmentionnées relatives au transport d'animaux sont violées de manière fautive par le passager, celui-ci est en outre tenu de rembourser à Condor tout dommage en découlant. En particulier, le passager doit payer toute amende et/ou tout frais (notamment les frais de quarantaine) imposés à Condor ou incombant à Condor. Le passager est également tenu de payer le tarif total applicable si Condor est contraint de transporter l'animal vers le point de départ ou vers un autre lieu sur ordre officiel. Pour le paiement du tarif total concerné, Condor peut utiliser l'argent versé par le passager pour un transport non effectué ou tout moyen de paiement du passager en possession de Condor à ce moment-là. Aucun remboursement n'est effectué pour le tarif payé pour le transport vers le lieu de refus d'entrée ou d'expulsion de l'animal. Le passager est responsable de tous les dommages causés par l'animal à Condor ou à des tiers dans les limites légales et indemnise Condor de toute responsabilité à cet égard.

§ 13 TRANSPORT DES MINEURS DE MOINS DE 16 ANS; SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT CONDOR

13.1 Conditions de transport des mineurs de moins de 16 ans

- 13.1.1 Les règlements ci-dessous s'appliquent au transport des mineurs de moins de 16 ans (ci-après dénommés « **mineurs** ») sur les vols effectués par Condor. Si le vol en question est effectué par une compagnie aérienne autre que Condor, les conditions



de transport des mineurs de cette autre compagnie aérienne s'appliquent exclusivement.

13.1.2 Sous réserve des dispositions prévues aux points 13.1.3 à 13.1.5 ci-dessous, les mineurs ne peuvent voyager que s'ils sont accompagnés par les personnes suivantes:

- a) au moins l'un de leurs parents, qui doit lui-même être âgé de plus de 16 ans et ne pas être lui-même accompagné dans le cadre du service d'accompagnement Condor, ou
- b) un frère ou une sœur âgé(e) d'au moins 16 ans, qui ne doit pas être lui-même ou elle-même accompagné(e) dans le cadre du service d'accompagnement Condor, ou
- c) une autre personne majeure.

13.1.3 Le service d'accompagnement payant de Condor (voir point 13.2; réservation préalable nécessaire) permet aux mineurs âgés de 5 à 15 ans inclusivement de voyager seuls ou accompagnés de personnes ne remplissant pas les critères énumérés aux points 13.1.2a) à 13.1.2c).

13.1.4 Les mineurs âgés de 12 à 15 ans inclusivement peuvent également voyager seuls, ou accompagnés de personnes ne remplissant pas les critères énumérés aux points 13.1.2a) à 13.1.2c), si Condor en est avisé au plus tard 48 heures avant le départ. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire d'utiliser le service d'accompagnement de Condor.

13.1.5 Les conditions de transport des mineurs sur les vols effectués par Condor sont résumées ci-dessous :

Âge du mineur	Conditions de transport
0 – 4 ans	✓ uniquement accompagné d'une personne qui remplit les conditions prévues au point 13.1.2.
5 à 11 ans	✓ accompagné d'une personne qui remplit les conditions prévues au point 13.1.2, ou ✓ en utilisant le service d'accompagnement Condor .
12 à 15 ans	✓ accompagné d'une personne qui remplit les conditions prévues au point 13.1.2, ou ✓ en utilisant le service d'accompagnement Condor , ou ✓ notification préalable .



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

13.1.7 Dans les cas où un mineur de moins de 12 ans est accompagné d'un seul parent, il est utile, afin d'éviter tout malentendu ou complication, de présenter une confirmation écrite de l'autre parent autorisant le mineur à effectuer le ou les vols avec le parent accompagnateur.

13.1.8 Les limites d'âge s'appliquent en fonction du moment où le transport respectif débute.

13.2 Service d'accompagnement Condor

13.2.1 Dans le cadre du service d'accompagnement Condor, Condor s'engage à surveiller les mineurs âgés de 5 à 17 ans inclusivement, qui voyagent seuls ou accompagnés de personnes ne remplissant pas les critères énumérés à la section 13.1 (ci-après dénommés « **UM** »), aux aéroports de départ et de destination ainsi qu'à bord de l'appareil.

13.2.2 Le service d'accompagnement Condor est uniquement disponible sur les vols directs effectués par Condor. Il doit être réservé au plus tard 48 heures avant le départ via le centre de service Condor. Les frais pour le service d'accompagnement Condor sont indiqués sur le site Web de Condor (<https://www.condor.com/de/fliegen-geniessen/besondere-betreuung/familien-kinder/allein-reisende-kinder.jsp>).

13.2.3 Afin d'utiliser le service d'accompagnement Condor, le mineur non accompagné (UM) voyageant doit être confié à Condor à l'aéroport de départ par une personne autorisée à le faire. Si cette exigence n'est pas remplie, Condor est en droit de refuser la supervision et le transport du mineur non accompagné (UM).

13.2.4 Lorsque vous utilisez le service d'accompagnement de Condor, les coordonnées complètes (nom, adresse, numéro de téléphone) de la personne accompagnatrice qui dépose ou récupère le mineur non accompagné, jusqu'au moment de la remise ou de la prise en charge de celui-ci, seront requises à l'aéroport de départ. Si ce ne sont pas les parents, une autorisation parentale pour l'enregistrement et la récupération du mineur non accompagné doit être présentée. Pour des raisons de sécurité, la personne accompagnant le mineur non accompagné doit présenter une pièce d'identité avec photo valide lors de l'enregistrement et de la remise du mineur non accompagné à destination.

13.3 Frais pour le transport des nourrissons (de moins de 2 ans)

13.3.1 Un seul nourrisson de moins de 2 ans (ci-après dénommé « **Nourrisson** ») peut voyager par adulte payant plein tarif sans que le nourrisson n'ait besoin de son propre



siège séparé moyennant le paiement des frais indiqués ci-dessous (en CA ou en US, selon la devise choisie pour la réservation initiale).

Frais par trajet

	Zone 1	Zones 2 et 6	Zones 3 – 5 et 7
Economy Class	36 \$ US / 45 \$ CA	60 \$ US / 75 \$ CA	120 \$ US / 150 \$ CA
Premium Economy Class	/	/	145 \$ US / 180 CA
Business Class	60 \$ US / 75 \$ CA	90 \$ US / 115 \$ CA	180 \$ US / 225 \$ CA

13.3.2 Un deuxième nourrisson peut voyager sur demande accompagné d'un seul adulte uniquement si un siège est réservé pour le deuxième nourrisson au tarif régulier. Ceci n'est valable que pour les vols effectués par Condor.

13.3.3 Un nourrisson doit être réservé en tant qu'enfant payant le plein tarif pour le vol aller et le vol de retour, et payé comme tel si le nourrisson en question atteint l'âge de 2 ans avant le vol de retour.

§ 14 FEMMES ENCEINTES ET PERSONNES AYANT BESOIN D'UNE ASSISTANCE SPÉCIALE

14.1 Les femmes enceintes

Pour des raisons de sécurité, les femmes enceintes ne peuvent plus voyager avec Condor à partir de la 36^e semaine de grossesse (32^e semaine de grossesse en cas de grossesse multiple). Entre la 28^e et la 36^e semaine de grossesse (seulement jusqu'à la 32^e semaine de grossesse en cas de grossesse multiple), un certificat médical attestant que vous êtes apte à prendre l'avion, qui ne doit pas être daté de plus de 10 jours avant la date de départ, doit être présenté. Le formulaire MEDIFA fourni à l'adresse

https://www.condor.com/de/fileadmin/dam/pdf/MEDIF_General_Attachment_A_Requirements_DE.pdf doit être utilisé à cette fin et présenté à Condor au plus tard 48 heures avant le vol de départ.

14.2 Assistance spéciale

14.2.1 Condor s'efforce d'offrir aux passagers ayant des besoins spéciaux (p. ex. mobilité réduite, et autres handicaps, futures mamans, personnes ayant des problèmes de santé) un service digne, professionnel et courtois en tout temps. Veuillez nous informer que vous aurez besoin de cette assistance au moment de votre réservation.



14.2.2 Les passagers handicapés qui nous ont informés de leurs besoins particuliers au moment de l'émission du billet, et dont la demande a été acceptée par nous, ne pourront par la suite se voir refuser le transport en raison de ce handicap ou de ces besoins particuliers.

14.3 Conditions particulières de transport avec d'autres transporteurs

Le transport des femmes enceintes et des passagers nécessitant des soins particuliers sur un vol, qui est effectué par un autre transporteur aérien que Condor, nécessite le consentement de ce transporteur aérien. Ce consentement doit être obtenu auprès de ce transporteur aérien au plus tard 72 heures avant l'heure de départ indiquée sur le billet.

14.4 Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans

14.4.1 Un siège à un enfant de moins de 14 ans sera attribué à proximité immédiate d'un parent, tuteur ou tuteur avant l'enregistrement, sans frais supplémentaires.

14.4.2 Si aucun siège n'est attribué de cette manière, Condor

- a) informera les passagers avant l'enregistrement que l'attribution des sièges des enfants sera facilitée à proximité d'un parent, d'un tuteur ou d'un accompagnateur au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement
- b) attribuera les sièges au moment de l'enregistrement, si possible
- c) demandera des volontaires pour changer de sièges au moment de l'embarquement
- d) demandera de nouveau des volontaires pour changer de sièges avant le décollage.
- e) Dans le cas d'un enfant âgé de quatre ans ou moins, un siège adjacent à celui de son parent, de son tuteur ou de son gardien doit lui être attribué.

14.4.3 Dans le cas d'un enfant âgé de 5 à 11 ans, un siège situé dans la même rangée que celui de son parent, tuteur ou curateur, et qui n'est pas séparé du siège de ce parent, tuteur ou curateur par plus d'un siège

14.4.4 Et 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 son parent, tuteur ou tutrice par plus d'une rangée.

14.4.5 Si un passager se voit attribuer un siège dans une classe de service inférieure à celle prévue par son billet, Condor remboursera la différence de prix entre les classes de service; toutefois, si le passager choisit un siège dans une classe de service supérieure à celle prévue par son billet, Condor pourra exiger un paiement supplémentaire correspondant à la différence de prix entre les classes de service.



§ 15 RÈGLEMENTS SUR LES BAGAGES

Selon la classe de transport et le tarif que vous avez sélectionnés, vous pouvez emporter une certaine quantité de bagages en franchise dans le cadre du transport aérien. Les bagages en franchise sont indiqués sur le billet d'avion ou sur la publicité sur laquelle repose votre offre de conclusion d'un contrat de transport aérien. Le transport des bagages dépassant la franchise et le transport de bagages spéciaux sont soumis à des frais. Au guichet d'enregistrement, des contrôles aléatoires seront effectués sur vos bagages.

Nous tenons à souligner que les articles énumérés au § 11.10 ne peuvent être contenus ni dans vos bagages enregistrés ni dans vos bagages de cabine. De plus, nous souhaitons vous informer que vos bagages de cabine ne doivent contenir aucun objet pointu ou tranchant, tel que des couteaux, des ciseaux ou le contenu d'une trousse de manucure, etc. Ces articles doivent être placés dans les bagages enregistrés.

Il ne vous est pas permis de transporter des bagages de cabine ou des bagages d'enregistrement appartenant à d'autres personnes (y compris d'autres passagers).

Si des vols d'apport vers et/ou depuis les aéroports de départ et/ou de destination de vos vols Condor sont utilisés et qu'ils sont effectués par une autre compagnie aérienne, les conditions générales de transport des passagers et des bagages de la compagnie aérienne concernée s'appliquent à l'ensemble du trajet desdits vols d'apport. Dans la mesure où vous avez réservé des services spéciaux ou enregistré des bagages spéciaux, la réservation concernée s'applique uniquement au trajet desservi par Condor. Il en va de même pour les réductions et/ou les avantages auxquels les passagers ont droit grâce à leurs réservations dans notre Business Class ou notre Premium Economy Class.



15.1 Bagages de cabine

15.1.1 Les restrictions de dimensions et de poids suivantes s'appliquent à la franchise de bagages à main habituelle pour le tarif ou la classe concernée, par personne. Les restrictions de poids pour le tarif ou la classe concernée s'appliquent à l'ensemble des bagages à main :

Tarif	Zero* (toutes les zones)	Light* (S'applique uniquement aux réservations effectuées après le 2 avril 2025!)	Economy Classic, Economy Green, Economy Flex* (toutes les zones)	Best (zones 1, 2 et 6)
Article personnel (dimensions maximales 40 x 30 x 10 cm)	inclus	inclus	inclus	inclus
Premier bagage à main (dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm)	Non inclus*	inclus	inclus	inclus
Deuxième bagage à main (dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm)	Non inclus	Non inclus	Non inclus	Non inclus
Poids maximum (toutes pièces confondues)	8 kg	8 kg	8 kg	10 kg

* **Réglementation spéciale pour les vols avec Sundair et European Air Charter** : Sur les vols effectués sous des numéros de vol Sundair ou des numéros de vol European Air Charter, un bagage à main d'une dimension maximale de 55 x 40 x 20 cm et d'un poids maximal de 6 kg peut être transporté.

Tarif ou classe	Visite à des amis et parents (zones 1 à 4, 6 et 7)	Premium Economy Class (tous les tarifs, zones 3 à 5 et 7)	Business Class (tous les tarifs, toutes les zones)
Article personnel (dimensions maximales 40 x 30 x 10 cm)	inclus	inclus	inclus
Premier bagage à main (dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm)	inclus	inclus	inclus
Deuxième bagage à main (dimensions maximales 55 x 40 x 20 cm)	Non inclus	Non inclus	inclus



Poids maximum (toutes pièces confondues)	8 kg	10 kg	16 kg, étant entendu que les articles de bagage à main individuels ne doivent pas peser plus de 10 kg
--	------	-------	---



- 15.1.2 Dès que le poids ou les dimensions maximums autorisés ou le nombre autorisé de bagages à main sont dépassés, l'excédent de bagages doit être placé dans la soute cargo et des frais supplémentaires pour excédent de bagages sont exigibles. Les frais d'excédent de bagages actuels sont publiés sur notre site Web. Il n'y a aucune franchise de bagages à main pour les nourrissons et les enfants de moins de 2 ans.
- 15.1.3 Les articles qui ne sont pas adaptés au transport en soute (par ex. les instruments de musique fragiles) ne seront acceptés en cabine que s'ils ont été enregistrés auprès de nos services et avec notre accord préalable. Dans ces cas, le transport de ces bagages spéciaux est assujéti au paiement des frais correspondants.
- 15.1.4 Conformément au règlement (CE) 1546/2006, vous pouvez transporter à bord de tous les vols au départ des aéroports européens (y compris les vols internationaux), dans vos bagages de cabine, des liquides, des contenants sous pression (p. ex. aérosols), des pâtes, des lotions et autres substances gélifiées, sans dépasser 100 ml par unité d'emballage. La quantité imprimée sur le contenant, et non le contenu réel, s'applique. Les contenants individuels doivent tenir entièrement dans un sac en plastique transparent et refermable d'une capacité maximale d'un litre et seront vérifiés au poste de contrôle de sécurité. Un seul bagage par passager est autorisé. Des règlements spéciaux s'appliquent aux médicaments et aux aliments pour bébés. Divers États hors UE ont introduit des réglementations identiques ou similaires. Les passagers peuvent obtenir de plus amples informations à ce sujet auprès de nous ou de nos agents autorisés.

15.2 Bagages perdus ou endommagés

En cas de perte de bagages, ou si les bagages sont perdus pendant plus de 21 jours ou endommagés, Condor remboursera les frais payés pour les bagages. Le remboursement ne s'applique pas aux bagages en franchise inclus dans les tarifs Economy Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option ainsi qu'Economy Classic, Premium Classic et Business Classic. Pour toute indemnisation supplémentaire relative aux bagages perdus ou endommagés, le § 16 des présentes CGVT s'appliquera.

15.3 Perte temporaire de bagages

Si les bagages sont perdus pendant 21 jours ou moins, Condor remboursera les frais payés pour les bagages. Le remboursement ne s'applique pas aux bagages en franchise inclus dans les tarifs Economy Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option ainsi qu'Economy Classic, Premium Classic et Business Classic. Pour toute indemnisation supplémentaire relative à la perte temporaire de bagages, le § 16 des présentes CGVT s'applique.



15.4 Avis opportun de réclamations

Si les bagages sont perdus pendant 21 jours ou moins, Condor remboursera les frais payés pour les bagages. Le remboursement ne s'applique pas aux bagages en franchise inclus dans les tarifs Economy Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option ainsi qu'Economy Classic, Premium Classic, et Business Classic. Pour toute indemnisation supplémentaire relative à la perte temporaire de bagages, le § 16 de ces CGVT s'applique.

15.5 Excédent de bagages

15.5.1 Si votre bagage de cabine dépasse le poids maximal autorisé pour les bagages de cabine et/ou le poids total de bagages autorisé pour le vol concerné, nous sommes en droit de facturer des frais pour l'excédent de bagages.

15.5.2 Vous trouverez les frais d'excédent de bagages sur le site Web de Condor (www.condor.com).

15.5.3 Dans le cas où vous oublieriez des bagages au guichet d'enregistrement ou à la porte de départ, nous déclinons toute responsabilité concernant les bagages en question. Si des frais sont engagés pour les bagages que vous avez laissés derrière vous, ou pour leur garde ou leur élimination, ces frais sont à votre charge.

15.6 Instruments de musique

15.6.1 Les instruments de musique peuvent être transportés soit comme bagages enregistrés classiques, soit comme bagages de cabine classiques. Les restrictions et conditions énoncées au § 15 s'appliquent.

15.6.2 L'utilisation de l'espace de rangement pour les instruments de musique en cabine est équivalente à celle des autres bagages de cabine, car ils sont considérés comme faisant partie des bagages de cabine habituels.

15.6.3 Retrouvez ici la quantité de bagages à main que vous pouvez emporter gratuitement sur votre vol Condor et les autres éléments dont vous devez tenir compte : <https://www.condor.com/us/flight-preparation/baggage-and-animals/carry-on.jsp>

15.6.4 Les frais généraux pour les bagages enregistrés et l'excédent de bagages s'appliquent au transport d'instruments de musique.

15.6.5 Découvrez ici la quantité de bagages enregistrés que vous pouvez emporter sur votre vol Condor : <https://www.condor.com/us/flight-preparation/baggage-and-animals/free-baggage-allowance.jsp>

15.6.6 Découvrez ici ce qui est considéré comme un excédent de bagages et quels types de forfaits de franchise de bagages peuvent être réservés : <https://www.condor.com/fr/preparation-au-voyage/bagages-et-animaux/excedent-de->



bagages.jsp

15.6.7 Nous vous recommandons fortement de vous assurer que votre instrument de musique est emballé correctement. Pour le transport d'instruments de musique, les limitations de responsabilité générales prévues à l' article 16 des présentes CGVT s'appliqueront

15.7 Sièges auto pour enfants à bord des vols Condor

15.7.1 Selon la législation de l'UE, les nourrissons (ci-après désignés comme les enfants de moins de 2 ans) doivent être attachés soit avec une ceinture à boucle, soit dans des sièges de sécurité pour enfant. Condor recommande l'utilisation d'un siège de sécurité pour enfant homologué pendant le vol, particulièrement pour les nourrissons. Veuillez noter que vous devrez réserver un siège pour le nourrisson en tant qu'enfant payant le plein tarif. Certains sièges sont conçus pour accueillir des sièges de sécurité pour enfant à bord. Si vous souhaitez utiliser votre siège de sécurité pour enfant à bord, veuillez nous l'enregistrer à temps (du lundi au vendredi, au moins 48 heures avant le départ). Les sièges de sécurité pour enfant non enregistrés ne se verront pas attribuer de sièges dédiés sans réservation préalable, et le transport en cabine pourrait être refusé.

15.7.2 Procédure de qualification des dispositifs de retenue pour enfants destinés à être utilisés dans les avions conformément au doc. TÜV : TÜV/958-01/2001

- a) Sièges de sécurité pour enfants ayant été homologués et codés de manière appropriée par les autorités compétentes d'un État membre de l'UE, la FAA (autorité aéronautique des États-Unis) ou Transports Canada (sur la base d'une norme technique nationale) pour une utilisation exclusive dans un avion.
- b) Sièges de sécurité pour enfants homologués conformément à la norme UN ECE R 44, -03 ou une version ultérieure pour l'utilisation dans les véhicules à moteur.
- c) Sièges d'auto pour enfants homologués conformément à la norme canadienne NSVAC 213/213.1 pour utilisation dans les véhicules automobiles et les avions.

15.7.3 Sièges auto pour enfant homologués conformément à la norme américaine FMVSS n° 213 pour une utilisation dans les véhicules automobiles et les avions et fabriqués conformément à cette norme le 26 février 1985 ou après cette date. Les systèmes de retenue pour enfant homologués aux États-Unis fabriqués après cette date doivent porter un autocollant avec le texte suivant en rouge :

- 1) « CE SYSTÈME DE RETENUE POUR ENFANTS EST CONFORME À TOUTES LES NORMES FÉDÉRALES APPLICABLES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES VÉHICULES À MOTEUR » et



2) « CE DISPOSITIF DE RETENUE EST CERTIFIÉ POUR UNE UTILISATION
DANS LES VÉHICULES AUTOMOBILES ET LES AVIONS ».

15.7.4 De plus, les sièges de sécurité pour enfants doivent être homologués pour une fixation au moyen de ceintures à deux points (ceintures sous-abdominales).

15.7.5 Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée par le fait que, par règle, nous ne pouvons autoriser l'utilisation que de ce type de siège de sécurité pour enfant à bord. Si un siège n'est pas conforme à ces exigences, notre personnel de bord est en droit de refuser l'utilisation du siège concerné et de le placer séparément en soute. Dans ce cas, les nourrissons (de moins de 2 ans) devront être attachés à l'aide d'une rallonge de ceinture ou tenus sur les genoux de l'adulte accompagnateur. Aucun remboursement du coût du siège réservé au nourrisson (de moins de 2 ans) n'est possible dans ce cas.

15.8 Transport d'armes de sport et de bagages spéciaux

15.8.1 Le transport de bagages spéciaux et d'autres équipements de sport est assujéti au paiement des frais applicables.

15.8.2 Pour nos passagers voyageant en Condor Business Class, nous transporterons un équipement de sport jusqu'à 30 kg (longueur 200 cm x largeur 40 cm x hauteur 100 cm ou longueur 300 cm x largeur 40 cm x hauteur 60 cm) sans supplément. L'enregistrement en temps opportun est requis au plus tard huit heures avant le départ. Veuillez enregistrer gratuitement vos équipements de sport via notre centre de services ou auprès de l'agence de voyage de votre choix. En cas de défaut d'enregistrement dans les délais, nous ne pouvons pas garantir le transport de ces articles.

15.8.3 Les frais de bagages spéciaux et d'excédent de bagages sont disponibles sur le site Web de Condor (www.condor.com).

15.9 Emballage de transport pour les bagages spéciaux et les équipements de sport

15.9.1 Le transport de bagages spéciaux et d'équipements de sport n'est possible que dans des emballages ou des contenants de transport appropriés. Chaque élément d'équipement de sport doit être préparé et enregistré séparément, c'est-à-dire séparé des bagages habituels que vous enregistrez. Le non-respect de cette consigne entraînera la facturation de l'ensemble de vos bagages au tarif en vigueur pour l'excédent de bagages, qui pourrait être supérieur au tarif forfaitaire pour les équipements spéciaux et les équipements de sport. Le personnel aux guichets d'enregistrement se réserve le droit d'effectuer des contrôles aléatoires sur les bagages spéciaux et les équipements de sport et, si nécessaire, de refuser le



transport en cas de non-conformité avec les règlements en vigueur. Veuillez noter que les équipements de sport ne doivent contenir aucun article autre que ceux requis spécifiquement pour la pratique de l'activité sportive concernée – cela s'applique avant tout aux vêtements. Veuillez noter que les bagages spéciaux et les équipements de sport doivent être enregistrés. L'enregistrement de ceux-ci n'est possible que jusqu'à huit heures avant le départ.

15.9.2 Aucune inscription de bagages spéciaux n'est requise pour les poussettes, les landaus, les lits de voyage pour enfants et les sièges auto pour enfants si les articles concernés ne doivent pas être utilisés à bord. De plus, les parasols et l'excédent de bagages dans des valises jusqu'à 20 kg au-delà des bagages en franchise n'ont pas besoin d'être enregistrés. En raison du temps supplémentaire nécessaire à l'enregistrement des bagages spéciaux et des équipements de sport, nous vous prions de vous présenter au guichet d'enregistrement au plus tard 120 minutes (180 minutes pour les vols à destination des États-Unis / du Canada) avant l'heure de départ prévue. Les frais de transport des bagages spéciaux et des équipements de sport ainsi que de l'excédent de bagages sont payables par carte de crédit lors de l'enregistrement, mais au plus tard au moment où vous effectuez votre enregistrement. Un paiement ultérieur n'est pas possible. utilisé, les conditions de la compagnie aérienne effectuant le premier segment de vol s'appliquent à l'ensemble de l'itinéraire de vol. Nous vous conseillons vivement de contacter la compagnie aérienne concernée à l'avance pour toute information dont vous pourriez avoir besoin.

15.10 Les bagages enregistrés ne doivent pas contenir les éléments suivants :

15.10.1 Argent comptant, pierres précieuses, métaux précieux, appareils photo, téléphones cellulaires, appareils électroniques (p. ex. ordinateurs portables ou PC), appareils optiques sensibles, documents commerciaux, échantillons, objets d'art de valeur ayant une valeur marchande supérieure à 300 €, articles périssables ou fragiles, passeports et autres documents d'identité, médicaments nécessaires de toute urgence et objets de valeur d'une valeur supérieure à 300 € (valeur de remplacement), à l'exception des vêtements.

15.10.2 Condor ne saurait être tenue responsable, conformément à l'article 20 de la Convention de Montréal, des dommages ou de la perte d'articles emballés dans les bagages enregistrés en violation des dispositions ci-dessus. Cela s'applique également aux dommages consécutifs et aux dommages indirects pouvant résulter du transport de tels articles dans les bagages enregistrés.

§ 16 RESPONSABILITÉ ET DÉLAI DE RÉCLAMATION

Condor est responsable conformément aux dispositions légales ainsi qu'aux conditions des



présentes CGVT.

16.1 Responsabilité selon la Convention de Montréal

16.1.1 Le transport de personnes, de bagages et de fret est soumis à la convention du 28 mars 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Convention de Montréal) et au règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/02. La Convention de Montréal régit et limite la responsabilité de Condor en cas de décès ou de lésions corporelles, ainsi qu'en cas de perte ou de dommage aux bagages et de retard.

16.1.2 La responsabilité est limitée conformément à la Convention de Montréal comme suit :

- a) Il n'existe aucune limite maximale de responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles des passagers. En cas de lésions corporelles jusqu'à un montant de 151 800 DTS (environ 180 000 euros), Condor ne peut soulever aucune objection fondée sur la culpabilité. Toutefois, si la partie lésée a contribué à la survenance du dommage, les normes des lois applicables concernant l'exclusion ou la réduction de l'obligation d'indemnisation en raison d'une responsabilité partagée s'appliqueront. Pour tout dommage excédant les montants susmentionnés, Condor n'est pas responsable si elle peut prouver que le dommage n'est pas attribuable à une action illégale et coupable ou à une négligence de sa part ou de la part des personnes qu'elle a mandatées, ou s'il est exclusivement attribuable à l'action illégale et coupable ou à la négligence d'un tiers (article 21 de la convention de Montréal). bagages, la responsabilité est limitée à 1 519 DTS (environ 1 800 euros). Dans le cas où la valeur des bagages que vous enregistrez dépasse ce montant, vous devez en informer le transporteur aérien ou vous assurer avant le voyage que vos bagages sont entièrement assurés. Le prix du transport ne comprend pas d'assurance. Nous vous conseillons vivement de souscrire une assurance couvrant l'annulation de voyage ainsi que la perte ou l'endommagement des bagages. Nous serions heureux de vous proposer une telle couverture par l'intermédiaire de notre partenaire d'assurance HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hambourg, Allemagne. Nous ne sommes pas responsables du règlement des réclamations.
- c) En cas de retard dans le transport aérien de passagers, la responsabilité est limitée à 6 303 DTS (environ 7 450 euros).

16.2 Obligation de déclaration et de signalement du passager en cas de dommage, de perte (partielle) ou de destruction de bagages

16.2.1 Tout dommage, perte totale ou partielle ou destruction de bagages doit nous être



signalé par écrit dès que possible. En cas de dommage ou de perte totale ou partielle, la notification du dommage ou de la perte doit être effectuée à l'aéroport; un PIR vous sera remis. Si les bagages enregistrés sont acceptés au point de livraison des bagages, nous présumons (sauf preuve du contraire) que nous vous avons livré les bagages enregistrés dans un état intact et complet. Les rayures, petites bosses et éraflures ne constituent pas des dommages aux bagages enregistrés, car il s'agit de signes d'usure normale causés par l'utilisation prévue. Veuillez vous assurer que vos bagages sont capables de résister aux contraintes du transport aérien et qu'ils sont surtout adéquatement imperméabilisés. Les limitations de responsabilité ne s'appliquent pas dans la mesure où le dommage est imputable à un comportement intentionnel ou négligent de la part de Condor.

16.2.2 En cas de dommage ou de perte partielle de bagages enregistrés, une notification écrite à cet effet doit nous être envoyée sans délai, au plus tard 7 jours après que vous soyez en possession des bagages ou dans un délai de 21 jours en cas de retard des bagages. La date d'envoi de la notification écrite fait foi. La fourniture d'un rapport d'irrégularité de propriété (PIR) ne vaut pas conformité aux délais susmentionnés.

16.2.3 Si le dommage est attribuable en partie au comportement fautif de la partie lésée, les exigences légales pertinentes concernant l'exclusion ou la réduction de l'obligation d'indemnisation s'appliquent en cas de négligence contributive de la partie lésée. Cela s'applique également dans la mesure où la partie lésée ne respecte pas son obligation d'atténuer et de minimiser les pertes. Condor n'est pas responsable de tout dommage résultant de sa conformité aux exigences légales ou de votre non-respect des obligations découlant des exigences concernées exigences mentionnées.

16.3 Délai pour effectuer une réclamation

Les demandes d'indemnisation ne peuvent être présentées que dans un délai de deux ans à compter du jour où l'aéronef atteint sa destination, où il aurait dû atteindre sa destination ou où le transport a été interrompu.

§ 17 HORAIRES DE VOL, RETARDS ET ANNULATIONS DE VOL / MODIFICATIONS DES HORAIRES DE VOL, DROITS DU PASSAGER

17.1 Modification de l'heure de départ prévue en raison de circonstances exceptionnelles, notification immédiate du passager

17.1.1 Condor est en droit de modifier les heures de départ prévues si ce changement est dû à des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables.

17.1.2 Ces circonstances exceptionnelles peuvent inclure, notamment, l'instabilité politique,



les conditions météorologiques qui contre-indiquent l'exploitation du vol concerné, les risques liés à la sûreté/sécurité, les problèmes imprévus de sécurité aérienne et une grève qui entrave les opérations d'une compagnie aérienne. Condor a la charge de la preuve que le changement est dû à des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables.

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

17.2 Modification de l'heure de départ prévue pour des raisons opérationnelles, notification du passager deux semaines avant le départ prévu

17.2.1 Condor a également le droit de modifier les heures de départ prévues 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 même en utilisant toutes les mesures raisonnables.

17.2.2 Les raisons liées au trafic aérien peuvent inclure, en particulier, 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.

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

17.3 Changement d'avion, préposés, avis aux passagers

17.3.1 Condor est – si nécessaire – en droit de changer l'appareil utilisé et de transférer le transport en tout ou en partie à un tiers/sous-traitant, auquel cas Condor demeure responsable du transport réservé.

17.3.2 En cas de changement pour une autre compagnie aérienne, Condor prendra immédiatement toutes les mesures appropriées afin de s'assurer que le passager soit informé du changement le plus rapidement possible. Le passager est toujours informé lors de l'enregistrement, au plus tard cependant, lors de l'embarquement dans l'avion (règlement CE 2111/05).

17.4 Changement de vol en raison de circonstances extraordinaires

17.4.1 Sauf disposition contraire expressément stipulée dans les présentes CGVT, Condor ne peut verser aucune indemnité, ni couvrir de dommages, dépenses, frais, pertes ou tout autre montant de quelque nature que ce soit, ni accepter de responsabilité si



Condor doit modifier ou annuler votre vol, si votre vol ne peut être assuré tel que convenu, si vos arrangements de vol s'avèrent défaillants, ou si vous subissez une perte ou un dommage de quelque nature que ce soit en raison de circonstances ou d'un événement hors du contrôle de Condor, que Condor n'aurait pu prévoir ou éviter même en prenant toutes les précautions raisonnables.

17.4.2 De telles circonstances incluent habituellement, sans s'y limiter, des problèmes de sécurité graves tels que des activités terroristes, des fermetures d'aéroports, des fermetures d'espaces aériens (ainsi que d'autres décisions de gestion du trafic aérien pouvant entraîner de longs retards nocturnes ou l'annulation d'un ou plusieurs vols), des troubles civils ou des événements découlant d'une instabilité politique, des conflits industriels ou des grèves, incendie, catastrophe naturelle ou nucléaire, mauvais temps et toutes circonstances similaires, et dans tous ces cas, qu'elles soient réelles ou menacées. Les références aux « circonstances exceptionnelles » dans les présentes CGVT désignent ces circonstances.

17.5 Avis conformément au règlement (CE) 261/2004 sur les droits du passager

17.5.1 En cas de refus d'embarquement dû à une surréservation, à une annulation de vol ou à un retard d'au moins deux heures, vous disposez des droits suivants, tels qu'énoncés dans le règlement susmentionné. Cet avis est nécessaire, mais ne constitue en aucun cas une base pour faire valoir des demandes d'indemnisation ou pour interpréter les règles de responsabilité établies dans la Convention de Montréal.

17.5.2 Les droits énoncés dans le règlement ne s'appliquent que si vous avez une réservation confirmée pour le vol concerné, que vous vous présentez au guichet d'enregistrement à l'heure indiquée ou, si aucune heure n'est indiquée, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ prévue et que vous avez réservé le vol à un tarif accessible au grand public.

17.5.3 En cas de retard de plus de deux heures pour les vols de moins de 1 500 km, de plus de trois heures pour les vols entre 1 500 km et 3 500 km et de plus de quatre heures nourriture et boissons conformément à la classe de transport réservée et, selon la durée de l'attente, deux appels téléphoniques, télécopies ou courriels, ainsi qu'un hébergement à l'hôtel dans le cas où le vol ne partirait que le lendemain de la date de transport prévue. Si le vol devait subir un retard supplémentaire en raison de la prestation de services d'assistance à la clientèle, vous n'avez droit à aucun service supplémentaire à cet égard. En cas de retard de plus de cinq heures, vous avez le droit d'annuler le contrat de transport et d'obtenir le remboursement du coût du billet dans un délai de sept jours, si l'objet du voyage n'est plus pertinent en raison du retard, et, le cas échéant, le droit à un vol de retour vers le point de départ de votre



voyage dans les meilleurs délais.

17.5.4 En cas de surréservation, vous avez droit à des services d'assistance à la clientèle.

De plus, nous vous proposerons un transport de remplacement vers votre aéroport de destination dans des conditions comparables. Si vous refusez le transport proposé, vous avez droit au remboursement du coût du billet. Dans tous les cas, vous pouvez demander une indemnisation basée sur la distance parcourue par le vol concerné. Pour les vols d'une distance allant jusqu'à 1 500 km, l'indemnisation s'élève à 250 € par passager; pour les vols intérieurs de plus de 1 500 km et tous les autres vols d'une distance comprise entre 1 500 km et 3 500 km, à 400 €; et pour tous les autres vols, à 600 €. Vous avez le choix entre un paiement en espèces et un bon de voyage. Si nous vous proposons un vol alternatif vers votre aéroport de destination et que l'avion arrive avec un retard de deux, trois ou quatre heures maximum selon la distance parcourue, l'indemnisation sera réduite de 50 %. Votre droit aux services mentionnés ci-dessus sera exclu si le transport vous est refusé en raison des règlements mentionnés précédemment et de ceux mentionnés ci-après.

17.5.5 En cas d'annulation d'un vol prévu, vous avez le même droit de recevoir des services d'assistance, une indemnisation et le remboursement du coût du billet que dans le cas d'un refus d'embarquement, sous réserve des exigences mentionnées. Vous ne pouvez prétendre aux droits susmentionnés si l'annulation est attribuable à des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être évitées malgré toutes les mesures possibles prises. Votre droit à une indemnisation s'éteint également si nous vous informons de l'annulation du vol au moins 14 jours avant le départ prévu, ou si nous vous informons entre 14 et 17 jours avant le départ prévu que le départ est retardé de deux heures au plus et l'arrivée de 4 heures au plus, ou moins de sept jours avant le départ prévu que le départ est retardé d'une heure au plus et l'arrivée de deux heures au plus.

17.5.6 Condor a le droit de déclarer que tout paiement d'indemnisation doit être compensé par des demandes de dommages-intérêts, indépendamment des fondements juridiques de l'affaire concernée.



§ 18 PERTURBATIONS DE VOLS À DESTINATION, EN PROVENANCE OU À L'INTÉRIEUR DU CANADA, Y COMPRIS LES VOLS DE CORRESPONDANCE

Le présent § 18 s'applique uniquement aux vols à destination, au départ ou à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance. Le présent § 18 ne s'applique pas aux vols de correspondance à l'extérieur du Canada lorsque Condor transporte des passagers en vertu d'un accord interline.

18.1 Informations fournies aux passagers en cas de perturbations de vol

18.1.1 Lorsqu'un passager titulaire d'une réservation confirmée et de documents de voyage valides, et présent à la porte d'embarquement à l'heure d'embarquement requise, se voit refuser une place sur un vol parce qu'il n'y a pas assez de sièges dans l'avion (« **Refus d'embarquement** ») ou qu'un vol est retardé ou annulé (collectivement une « **Perturbation de vol** »), les passagers peuvent avoir droit à des normes de traitement spécifiques, à une modification de réservation ou à un remboursement, ainsi qu'à une indemnisation.

18.1.2 Condor fournira aux passagers concernés les informations suivantes :

- a) Le motif de l'interruption de vol;
- b) l'indemnisation à laquelle le passager peut avoir droit pour le désagrément (le cas échéant) ;
- c) la norme de traitement pour les passagers (le cas échéant);
- d) Les recours offerts aux passagers contre Condor, y compris le recours auprès de l'Office des transports du Canada;
- e) Les nouvelles informations (dès que possible); et
- f) Des mises à jour du statut toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit fixée pour le vol ou que d'autres dispositions de voyage aient été prises conformément à l'article 18.2 des présentes CGVT.

18.2 Fournir des services pour atténuer les désagréments résultant des perturbations de vol

18.2.1 En cas de perturbation de vol, Condor déploiera des efforts raisonnables pour aider les passagers à effectuer une modification de réservation vers leur destination afin de compléter leur itinéraire dès que possible.

18.2.2 De plus, lorsque la perturbation de vol est *hors du contrôle de Condor* tel que défini dans le Règlement canadien (voir l'article 10 (1) : <http://www.gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2019/2019-05-29/html/sor-dors150-eng.html>) et décrit ci-dessous.



18.2.3 Condor fournira aux passagers ayant une réservation confirmée une place sur le prochain vol disponible, sans frais, c'est-à-dire :

- a) effectué par Condor ou nos partenaires commerciaux, voyageant sur tout itinéraire de vol raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à sa destination, et qui part dans les 48 heures suivant la fin de l'événement ayant causé l'interruption de vol; ou si indisponible
- b) effectué par tout transporteur aérien, voyageant sur tout itinéraire de vol raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager (ou un autre aéroport situé à une distance raisonnable) jusqu'à sa destination, et si le nouveau départ se fait depuis un aéroport différent, le transport vers cet autre aéroport.

18.2.4 Une perturbation de vol est *indépendante de la volonté de Condor* si elle est causée par des événements, y compris, sans s'y limiter, une guerre ou une instabilité politique, des actes illégaux ou du sabotage, des conditions météorologiques ou des catastrophes naturelles qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'avion, des directives du contrôle de la circulation aérienne, un *NOTAM*, une menace pour la sécurité, des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport, une urgence médicale, une collision avec un animal sauvage, un conflit de travail chez Condor ou au sein d'un fournisseur de services essentiels, comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne, un défaut de fabrication d'un avion qui réduit la sécurité des passagers et qui a été relevé par le fabricant de l'avion concerné ou par une autorité compétente, ou encore un ordre ou une instruction émanant d'un représentant d'un État, d'un organisme d'application de la loi ou d'une personne responsable de la sécurité de l'aéroport.

18.2.5 Lorsque l'interruption de vol est *sous le contrôle de Condor*, même si elle est requise pour des raisons de sécurité, Condor fournira aux passagers une réservation confirmée sur le prochain vol disponible, sans frais, qui est :

- a) effectué par Condor ou nos partenaires commerciaux, voyageant sur tout itinéraire aérien raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à sa destination, et qui part dans les 9 heures suivant l'heure de départ initiale; ou si indisponible
- b) effectué par tout transporteur aérien, voyageant sur tout itinéraire de vol raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à sa destination, et qui part dans les 48 heures suivant son heure de départ initiale; ou si indisponible
- c) effectué par tout transporteur aérien, voyageant sur tout itinéraire de vol raisonnable à partir d'un aéroport situé à une distance raisonnable de l'aéroport



où se trouve le passager jusqu'à sa destination, et le transport vers l'autre aéroport.

18.2.6 Une perturbation de vol est *sous le contrôle de Condor* mais requise pour des raisons de sécurité (voir Règlement canadien – Définitions et interprétation 1 (1) : <http://www.gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2019/2019-05-29/html/sor-dors150-eng.html>)

lorsque la cause de la perturbation de vol est exigée par la loi afin de réduire les risques pour la sécurité des passagers et comprend les décisions de sécurité prises dans le cadre de l'autorité du pilote de l'avion 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 programmé en conformité avec les exigences légales.

18.2.7 Conformément à la réglementation canadienne, Condor s'efforcera de proposer d'autres solutions de voyage comparables à celles prévues sur le billet initial. Si les autres solutions de voyage prévoient une classe de service supérieure à celle du billet initial, Condor ne pourra pas exiger de paiement supplémentaire pour la différence de prix.

18.2.8 Dans certains cas, si les autres solutions de voyage proposées ne répondent pas aux besoins du passager, Condor procédera au remboursement de la partie inutilisée du billet et, si nécessaire, ramènera les passagers à leur point d'origine.

18.3 Refus d'embarquement

18.3.1 Avant un refus d'embarquement, Condor demandera aux passagers s'ils souhaitent céder volontairement leur siège. Si un ou des volontaires se voient offrir un avantage en échange de leur siège, Condor fournira une confirmation écrite de cet avantage avant le départ du vol.

18.3.2 Lorsque Condor doit refuser l'embarquement à un passager, Condor accordera la priorité aux passagers à l'embarquement dans l'ordre suivant :

- a) mineurs non accompagnés;
- b) une personne en situation de handicap et son accompagnateur, son animal d'assistance ou son animal de soutien émotionnel, le cas échéant ;
- c) un passager qui voyage avec des membres de sa famille; et
- d) un passager qui a précédemment fait l'objet d'un refus d'embarquement sur le même billet.

18.3.3 L'ordre de priorité décrit ci-dessus ne s'applique pas lorsque le refus d'embarquement est causé par une situation hors du contrôle de Condor.



18.3.4 Condor déploiera des efforts raisonnables pour ne pas refuser l'embarquement à un passager qui se trouve déjà à bord de l'avion, mais Condor est en droit de le faire lorsque cela est requis pour des raisons de sécurité.

18.4 Retards sur le tarmac

18.4.1 Lorsqu'un vol est retardé sur le tarmac d'un aéroport canadien pendant trois heures après la fermeture des portes de l'avion pour le décollage ou après l'atterrissage du vol, Condor permettra aux passagers de débarquer de l'avion.

18.4.2 Condor n'est pas tenue de permettre aux passagers de débarquer dans les cas où 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 que Condor est en mesure de continuer à fournir aux passagers les services décrits ci-dessous; ou lorsqu'il n'est pas possible d'offrir aux passagers la possibilité de débarquer, notamment s'il n'est pas possible pour des raisons liées à la sécurité et à la sûreté, ou au trafic aérien ou au contrôle douanier.

18.4.3 Lors du débarquement des passagers, si cela est possible, Condor donnera aux passagers handicapés, ainsi qu'à leur accompagnateur, animal d'assistance ou animal de soutien émotionnel (le cas échéant), la possibilité de débarquer en premier.

18.4.4 Pour tous les vols à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada, conformément à la réglementation canadienne, Condor déploiera des efforts raisonnables pour offrir un service pratique et confortable à tous ses clients en cas de retard sur le tarmac.

18.4.5 Plus précisément, Condor fournira :

- a) Accès à des toilettes en état de fonctionnement (s'il y a des toilettes à bord de l'avion);
- b) Ventilation et refroidissement ou chauffage adéquats de l'appareil;
- c) S'il est possible de communiquer avec des personnes à l'extérieur de l'avion, les moyens de le faire; et
- d) 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.

§ 19 Renseignements sur le traitement, l'indemnisation et les recours

Le présent § 19 s'applique uniquement aux vols à destination, au départ ou à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance. Le présent § 19 ne s'applique pas aux vols de correspondance à l'extérieur du Canada lorsque Condor transporte des passagers en vertu d'un interline agreement.



19.1 Normes de traitement

19.1.1 En cas de refus d'embarquement ou lorsqu'un passager est informé du retard ou de l'annulation de son vol moins de 12 heures avant l'heure de départ initialement prévue et qu'il attend depuis au moins 2 heures après l'heure de départ initialement prévue,

19.1.2 Condor fournira gratuitement les normes de traitement suivantes :

- a) Nourriture et boissons en tenant compte de la durée de l'attente, du moment de la journée et de l'emplacement du passager;
- b) Accès à un moyen de communication; et
- c) Hébergement pour la nuit (hôtel ou équivalent) incluant le transport aller et retour entre l'aéroport et l'hôtel si le passager doit attendre la nuit pour son vol initial ou pour un vol réservé dans le cadre d'autres arrangements de voyage.

19.1.3 Cet article 19.1.3 ne s'applique pas (1) lorsque la prestation des services ci-dessus retarderait davantage le passager; et (2) lorsque le retard de vol, l'annulation ou le refus d'embarquement était attribuable à des « situations hors du contrôle du transporteur » telles que définies à l'article 10(1) du Règlement canadien (voir <http://www.gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2019/2019-05-29/html/sor-dors150-eng.html>) et décrites ci-dessus à l'article 18.2.

19.2 Indemnisation pour la gêne occasionnée

19.2.1 En cas de refus d'embarquement ou si un passager est informé d'une annulation ou d'un retard 14 jours ou moins avant l'heure de départ initiale, et que la cause de la perturbation de vol était sous le contrôle de Condor (à l'exclusion des situations sous le contrôle de Condor mais requises pour des raisons de sécurité), les passagers concernés à qui des solutions de rechange sont proposées :

Annulation ou retard de vol		Refus d'embarquement	
Durée du retard	Montant (CAD)	Durée du retard	Montant (CAD)
3 à 6 h	400 \$	Moins de 6 heures	900 \$
6 à 9 h	700 \$	6 à 9 h	1 800 \$
9+ heures	1 000 \$	9+ heures	2 400 \$

19.2.2 Lorsqu'un passager est informé d'une annulation ou d'un retard 14 jours ou moins avant l'heure de départ initiale, et que la cause du retard ou de l'annulation du vol était sous le contrôle de Condor (à l'exclusion des situations sous le contrôle de Condor mais requises pour des raisons de sécurité), les passagers concernés dont le vol est (a) annulé ou retardé de 3 heures ou plus et (b) qui reçoivent un remboursement au lieu d'autres solutions de voyage conformément à l'article 18.2.8



des présentes CGVT, peuvent avoir droit à une indemnité de 400 \$.

19.2.3 L'article 19.2.2 ne s'applique pas aux passagers qui se voient proposer d'autres solutions de voyage et une indemnisation conformément à l'article 19.2.1. L'indemnisation de 400 \$ décrite à l'article 19.2.2 n'est offerte que si le retard ou l'annulation du vol est de 3 heures ou plus, s'il est causé par une situation sous le contrôle de Condor et non requis pour des raisons de sécurité, et si la partie inutilisée du billet est remboursée parce que les autres solutions de voyage proposées ne répondent pas aux besoins de voyage du passager.

19.2.4 Les passagers doivent aviser Condor s'ils estiment avoir droit à une indemnisation en raison d'une perturbation de vol.

19.3 Recours

19.3.1 Toutes les conditions de transport de Condor à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada (incluant dans certains cas les vols de correspondance) se trouvent dans le tarif de Condor, en ligne ici : <https://www.condor.com/us/help-contact/canada-gtbc-and-tariff.jsp>.

19.3.2 Si vous estimez avoir fait l'objet d'un traitement injuste, vous pouvez nous contacter sur le site Web de Condor ici : <https://www.condor.com/us/help-contact/contact.jsp>. Vous pouvez également soumettre une réclamation concernant le transport aérien à l'Office des transports du Canada en ligne ici : <https://www.otc-cta.gc.ca/eng/air-travel-complaints>.

19.4 Avis

19.4.1 En cas de refus d'embarquement, d'annulation de votre vol, de retard d'au moins deux heures, ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit à certaines normes de traitement et à une indemnisation en vertu du Règlement sur la protection des passagers aériens. Pour plus d'informations sur vos droits du passager, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou consulter le site Web de l'Office des transports du Canada.

19.4.2 Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit, au titre du Règlement sur la protection des passagers aériens, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

19.5 Avis RTAPH

19.5.1 Condor Flugdienst GmbH est assujettie au Règlement sur les transports accessibles



aux personnes handicapées (RTAPH – DORS/2019-244) et aux dispositions de ce règlement qui lui sont applicables.

19.5.2 Le passager a la possibilité, au moment où les bagages enregistrés sont remis au transporteur ou avant ce moment, de faire une déclaration spéciale d'intérêt pour la livraison à destination. Conformément à l'article 22(2) de la Convention de Montréal, une somme supplémentaire peut être exigée et payée avant ou au moins au moment où les bagages enregistrés ont été remis au transporteur

§ 20 APPAREILS ÉLECTRONIQUES, EXIGENCE D'ATTACHE DE LA CEINTURE DE SÉCURITÉ, VOLS NON-FUMEURS, BOISSONS ALCOOLISÉES, ALLERGIES, DOCUMENTS DE VOYAGE, VIOLATION DES RÈGLEMENTS D'ENTRÉE ET CONSÉQUENCES JURIDIQUES

20.1 Appareils électroniques

L'utilisation non autorisée d'appareils électroniques à bord, p. ex. téléphones mobiles, ordinateurs portables, lecteurs CD, jeux électroniques, appareils dotés de fonctions de transmission et talkies-walkies, est interdite et peut constituer une infraction punissable. Les appareils auditifs et les stimulateurs cardiaques font exception à cette règle. Veuillez respecter les instructions données par le personnel de bord. En cas de doute quant à l'autorisation d'utiliser un appareil que vous avez emporté à bord, veuillez également contacter le personnel de bord.



20.2 Exigence de rester à votre siège assigné et de garder votre ceinture de sécurité attachée

Veillez noter, pour votre propre sécurité, que vous êtes tenu de garder votre ceinture de sécurité attachée pendant toute la durée du vol lorsque vous êtes assis. Vous êtes, en principe, tenu de rester assis pendant toute la durée du vol. Les instructions du personnel à bord exigent une stricte conformité.

20.3 Vols non-fumeurs

Il est interdit de fumer dans toutes les parties de l'avion et pendant toute la durée de votre séjour à bord. Cela s'applique également à l'utilisation de cigarettes électroniques, de chauffages de tabac, de vaporisateurs et d'appareils similaires, même s'ils sont utilisés pour la consommation de substances autres que la nicotine. Toute violation de l'interdiction de fumer entraînera immédiatement des poursuites judiciaires et pourra entraîner l'interruption du vol. Tous les coûts engendrés en conséquence sont à votre charge dans tous les cas.

20.4 Boissons alcoolisées

La consommation de boissons alcoolisées que vous avez apportées vous-même à bord est interdite pendant toute la durée de votre séjour à bord de l'appareil. Si vous ne respectez pas cette règle, vous pourriez être exclu de tout transport ultérieur.

20.5 Allergies

Veillez noter que, dans votre propre intérêt, mais aussi dans l'intérêt des autres passagers et pour la sécurité du vol, vous devez nous informer de toute allergie que vous pourriez avoir à certains aliments ou ingrédients au moins 24 heures avant le départ. Condor ne peut garantir que les passagers ne seront pas exposés à des allergènes à bord. Nous ne sommes nullement tenus de transporter des passagers souffrant d'allergies à certains aliments ou ingrédients présentant un risque de mise en danger grave de leur propre santé et nous ne pouvons garantir l'absence de ces allergènes dans nos repas ou dans l'air.

20.6 Documents de voyage

20.6.1 Il vous incombe, sous votre propre responsabilité, d'obtenir les documents d'entrée et de sortie ainsi que les visas nécessaires à votre voyage et de respecter toutes les réglementations prescrites par les pays survolés par l'avion, ou vers lesquels ou depuis lesquels il vole; il en va de même pour nos réglementations et instructions pertinentes. Nous ne sommes pas responsables des conséquences que vous pourriez subir en raison de votre défaut d'obtenir les documents nécessaires ou de respecter les réglementations ou instructions pertinentes. Vous êtes tenu, avant le



départ, de présenter les documents d'entrée et de sortie, les visas, les certificats sanitaires et tout autre certificat requis par les pays concernés, et de nous autoriser à faire des copies des documents en question.

20.6.2 Nous nous réservons le droit de refuser votre transport si vous ne vous conformez pas aux exigences pertinentes ou si vos documents sont incomplets. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou dépenses que vous pourriez subir en raison de votre non-conformité aux règlements en vigueur.



20.7 Infraction des règlements d'entrée et conséquences juridiques

20.7.1 Si l'entrée dans un pays vous est refusée, vous êtes alors tenu de payer l'amende qui nous est imposée par le pays concerné. Vous êtes de plus obligé de payer le tarif total applicable si vous devez être amené à votre lieu de départ ou à un autre lieu par ordre des autorités compétentes, car vous ne pouvez pas entrer dans un pays donné (pays de transit ou de destination). Pour le paiement du tarif total concerné, nous pouvons utiliser l'argent que vous avez payé pour un transport non utilisé ou tout moyen de paiement que vous détenons à ce moment-là. Aucun remboursement ne sera effectué pour le prix total du billet payé pour le transport vers le lieu de refus d'entrée ou de déportation.

20.7.2 Dans le cas où nous serions tenus de payer des pénalités ou des amendes, d'effectuer un dépôt pour celles-ci ou de payer toute autre dépense du fait que vous n'avez pas respecté les réglementations du pays concerné en matière de transit ou d'entrée, ou du fait que les documents requis par les réglementations en vigueur ne sont pas en règle ou sont indisponibles au moment voulu, vous êtes alors tenu, à notre demande, de nous rembourser les pénalités ou amendes payées, les montants déposés et les dépenses engagées. Nous sommes en droit d'utiliser le moyen de paiement en votre possession à ce moment-là pour couvrir les dépenses concernées. Le montant dû pour les pénalités et les amendes varie d'un pays à l'autre et peut largement dépasser le tarif total. Dans votre propre intérêt, nous vous conseillons donc vivement de vous assurer que vous respectez les réglementations d'entrée du pays concerné.

§ 21 PROTECTION DES DONNÉES

Vous reconnaissez avoir fourni à Condor vos données personnelles aux fins suivantes : l'exécution de vos réservations de vol, l'achat de tout service supplémentaire requis, l'accomplissement des formalités d'entrée et la transmission de ces données aux autorités compétentes dans le cadre de l'exécution de votre vol. Vous autorisez Condor à transmettre les données concernées, afin de remplir les objectifs susmentionnés, à ses propres bureaux, à ses agents autorisés, aux autorités nationales et étrangères compétentes, à d'autres compagnies aériennes et à d'autres fournisseurs des services susmentionnés. Nous avons également recours à l'assistance d'entreprises de prestation de services externes dans le cadre des services à la clientèle que nous proposons. Leur personnel est naturellement soumis aux mêmes réglementations strictes en matière de protection des données que notre propre personnel.

§ 22 ASSURANCE



Condor vous recommande de souscrire une assurance voyage, notamment une assurance annulation pour votre vol (qui peut être réservée séparément), ainsi qu'une assurance couvrant les frais de rapatriement en cas de maladie, d'accident ou de décès. Cette assurance n'est pas incluse dans le tarif total. Si vous réservez une assurance dans le cadre de votre vol, Condor agit uniquement en tant qu'intermédiaire et est chargée de percevoir la prime d'assurance. L'assureur est HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hambourg, Allemagne. Veuillez noter qu'il est nécessaire de déclarer tout sinistre directement à l'assureur et que Condor n'est pas responsable du règlement des réclamations.

§ 23 AVIS CONFORMÉMENT À L'ANNEXE DU RÈGLEMENT (CE) 2027/97 TEL QUE MODIFIÉ PAR LE RÈGLEMENT (CE) 889/02

Cet avis est requis conformément au règlement (CE) 889/02; il ne constitue aucun fondement pour faire valoir des demandes d'indemnisation ou pour interpréter les dispositions énoncées dans la Convention de Montréal. Comme nous sommes légalement tenus de publier cet avis, il ne fait pas partie du contrat de transport conclu entre vous et Condor.

Responsabilité des compagnies aériennes envers les passagers et leurs bagages

Cet avis résume les règles de responsabilité appliquées par les compagnies aériennes communautaires, telles qu'exigées par la législation communautaire et par la Convention de Montréal.

23.1 Indemnisation en cas de décès ou de lésions corporelles

Il n'existe aucune limite maximale de responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles des passagers. En cas de dommages corporels jusqu'à un montant équivalent à 151 880 DTS (environ 180 000 euros), la compagnie aérienne ne peut contester les demandes d'indemnisation. Dans le cas de réclamations pour des montants supérieurs à ceux indiqués ci-dessus, la compagnie aérienne peut se défendre contre de telles réclamations en prouvant qu'elle n'a commis aucune négligence ou autre faute.

23.2 Paiements anticipés

En cas de décès ou de blessure d'un passager, la compagnie aérienne doit effectuer un paiement anticipé pour couvrir les besoins financiers immédiats dans les 15 jours suivant l'identification de la personne ayant droit à une indemnisation. En cas de décès du passager, le paiement anticipé concerné ne doit pas être inférieur à un montant équivalent à 16 000 DTS (environ 18 900 euros).

23.3 Retards dans le transport des passagers

En ce qui concerne les retards dans le transport des passagers, la compagnie aérienne est



responsable de tout dommage qui en résulte, à moins qu'elle n'ait pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage en question ou qu'il lui ait été impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité pour tout dommage dû au retard dans le transport des passagers est limitée à un montant équivalent à 6 303 DTS (environ 7 450 euros). Toute responsabilité conformément au règlement (CE) 261/04 demeure inchangée par les présentes.

23.4 Retards dans le transport des bagages

En ce qui concerne les retards dans le transport des bagages, l'entreprise aérienne est responsable de tout dommage subi en conséquence, à moins qu'elle n'ait pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ledit dommage, ou il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité pour tout dommage dû au retard dans le transport des bagages est limitée à un montant équivalent à 1 519 DTS (environ 1 900 euros).

23.5 Destruction, perte ou dommage aux bagages

La compagnie aérienne est responsable en cas de destruction, de perte ou de dommage aux bagages jusqu'à un montant équivalent à 1 519 DTS (environ 1 900 euros). Dans le cas des bagages enregistrés, elle est responsable même sans faute, dans la mesure où les bagages n'étaient pas défectueux au préalable. En ce qui concerne les bagages non enregistrés, la compagnie aérienne n'est responsable que de son comportement fautif.

23.6 Limite de responsabilité plus élevée pour les bagages

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

23.7 Réclamations concernant les bagages

Si des bagages sont endommagés, retardés, perdus ou détruits, le passager doit en aviser l'entreprise aérienne par écrit dès que possible. Les passagers dont les bagages enregistrés ont subi des dommages doivent en aviser l'entreprise par écrit dans un délai de sept jours; si les bagages sont retardés, un avis écrit est requis dans un délai de 21 jours.

23.8 Responsabilité de la compagnie aérienne contractuelle et exécutante

Si le transporteur aérien qui effectue réellement le vol n'est pas le même que la compagnie aérienne contractuelle, le passager a le droit d'adresser une réclamation ou une demande d'indemnisation à l'un ou à l'autre.

23.9 Délais de réclamation

Toute action en justice visant à réclamer des dommages-intérêts doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée de l'avion ou de la date à laquelle l'avion aurait dû arriver. Les exigences ci-dessus sont fondées sur la Convention de Montréal du 28



mai 1999, qui a été mise en œuvre dans la Communauté européenne par le règlement (CE) 2027/97 tel que modifié par le règlement (CE) 889/02 et par la législation nationale des États membres.

§ 24 DROIT APPLICABLE, LIEU DE JURIDICTION ET PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS, PRÉVALENCE DE LA VERSION ALLEMANDE DES CGVT DE CONDOR

24.1 Loi applicable

Les contrats (de transport) conclus avec Condor et les présentes Conditions générales de vente et de transport sont soumis au droit allemand.

24.2 Lieu

Kelsterbach, en Allemagne, sera le lieu de juridiction pour les réclamations formulées par des passagers définis comme commerçants en vertu du code de commerce allemand (HGB), les personnes qui n'ont pas un tribunal compétent général en Allemagne, les personnes ayant transféré leur domicile ou leur résidence habituelle à l'étranger après la conclusion du contrat, ou les personnes dont la résidence habituelle n'est pas connue au moment où les réclamations sont déposées. Cet accord sur le tribunal compétent ne s'applique pas aux réclamations fondées sur la Convention de Montréal ou sur le règlement (CE) n° 261/04.

24.3 Procédure de résolution des litiges

Condor participe à une procédure de résolution des litiges médiée par un Verbraucherschlichtungsstelle [*organisme de médiation des consommateurs*]. Pour les litiges liés à un vol, vous avez le droit de contacter la Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.. La Schlichtungsstelle [*organisme de médiation*] compétente peut être contactée à l'adresse suivante :

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Fasanenstraße 81

10623 Berlin, Allemagne

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

24.4 Préséance de la version allemande des CGVT de Condor

Ces CGVT de Condor sont publiés en plusieurs langues. En cas de doute, la version allemande prévaut.

§ 25 Rail&Fly

25.1 Les billets de train « Rail & Fly » ne peuvent être réservés qu'en conjonction avec un vol Condor via les points de vente de sièges seuls de Condor, soit auprès d'une



agence de voyages, sur www.condor.com ou via le centre de services Condor. Condor n'est qu'un intermédiaire pour les services de transport fournis par Deutsche Bahn AG et n'assume aucune responsabilité à cet égard.

- 25.2 Le billet de train donne droit au voyage sur tous les trains et toutes les lignes du réseau ferroviaire allemand de la Deutsche Bahn AG en première et deuxième classe, y compris les liaisons ICE. Les billets de train peuvent être utilisés un jour avant la date de départ du vol, le jour même de la date de départ du vol et un jour après. Lors de la sélection de votre correspondance ferroviaire, veuillez noter qu'elle doit correspondre à l'itinéraire direct entre votre lieu de domicile et l'aéroport de départ.
- 25.3 Nous tenons à souligner que des retards dans les services de la Deutsche Bahn AG dus à des circonstances extérieures ne peuvent jamais être totalement exclus. Vous devriez donc choisir vos correspondances ferroviaires de manière à pouvoir vous présenter au guichet d'enregistrement au plus tard 180 minutes avant l'heure de départ prévue (dans le cas des vols vers les États-Unis / le Canada, 240 minutes). Vous êtes seul responsable de votre arrivée à temps à l'aéroport de départ.
- 25.4 L'annulation des billets de train (Rail & Fly) est possible sans frais jusqu'à 24 heures avant le départ prévu de votre vol. Passé ce délai, aucune annulation n'est possible, même pour le trajet de retour en train. En ce qui concerne l'annulation des billets dans les délais, vous êtes tenu de nous en informer par écrit en nous retournant les billets de train originaux qui vous ont été fournis. Le moment de l'annulation dépend de l'heure à laquelle nous recevons la notification d'annulation. Le coût du transport facturé par Deutsche Bahn AG est perçu par nous pour le compte de Deutsche Bahn AG.
- 25.5 Si le produit « Rail&Fly » est acheté en ligne, il n'est offert que sur le site Web allemand.
- 25.6 Les frais pour les billets « Rail & Fly » peuvent être consultés sur le site Web de Condor (www.con-dor.com).

§ 26 Conditions internationales de transport vers/depuis le Canada

https://www.condor.com/fr/fileadmin/dam/pdf/Condor_Airline_Tariff_Canada.pdf Version datée du 4 mars 2026, sujette à modification sans préavis.

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