

Conditions Générales de Transport

Contenu

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS.....	3
ARTICLE 2 - APPLICABILITÉ	8
ARTICLE 3 - MODALITÉS DE VOYAGE, ASSURANCES ET RÉCOMPENSES AÉRIENNES	11
ARTICLE 4-INSCRIPTION ET RÉSERVATIONS	11
ARTICLE 5 - ASSISTANCE SPÉCIALE ET APTITUDE À VOLER.....	14
ARTICLE 6-DONNEES PERSONNELLES.....	16
ARTICLE 7 - BILLETS.....	18
ARTICLE 8 - TARIFS, TAXES, DROITS, REDEVANCES ET MONNAIE	20
ARTICLE 9 - ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT	21
ARTICLE 10-REFUS ET LIMITATION DU TRANSPORT.....	24
ARTICLE 11 - BAGAGES	29
ARTICLE 12 - HORAIRES, RETARDS, ANNULATIONS ET REFUS D'EMBARQUEMENT	38
ARTICLE 13 - REMBOURSEMENTS	41
ARTICLE 14 - CONDUITE À BORD DE L'AVION	42
ARTICLE 15 - MODALITÉS DE TIERS POUR LES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES.....	43
ARTICLE 16-DOCUMENTS DE VOYAGE, AMENDES, DOUANES ET INSPECTIONS DE SÉCURITÉ.....	43
ARTICLE 17 - TRANSPORTEURS SUCCESSIFS.....	46
ARTICLE 18-RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES.....	46
ARTICLE 19 - LIMITE DE DÉLAI DES RÉCLAMATIONS ET ACTIONS	50
ARTICLE 20- AUTRES CONDITIONS	51
ARTICLE 21 - INTERPRÉTATION.....	51

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

1.1. Dans ces conditions et sauf disposition contraire des présentes, les termes suivants sont utilisés avec la signification donnée ci-dessous:

«**Article**» désigne tout article des présentes Conditions de transport.

«**Code de désignation de compagnie aérienne**» désigne le code délivré par l'IATA, qui identifie chaque transporteur à l'aide de deux ou plusieurs caractères alphabétiques, numériques ou alphanumériques et qui est indiqué entre autres sur le Billet. Qui identifient des transporteurs aériens particuliers.

«**Autorité aéroportuaire**» désigne le propriétaire et / ou l'exploitant d'un aéroport dans lequel nous opérons;

«**Personnel d'aéroport**» désigne un membre du personnel au sol et / ou d'aéroport ou un agent agissant en notre nom;

«**Frais de sièges attribués**» désigne les frais payables pour tout siège préféré conformément à l'article 4.2 (Attribution des sièges);

«**Loi applicable**» désigne toutes les lois, statuts, règlements, édits, règlements administratifs, codes de conduite obligatoires et directives obligatoires, y compris la Convention, applicables à la réservation, au transport et à tout autre service que nous vous fournissons conformément aux présentes conditions;

«**Agent autorisé**» désigne un agent de vente de passagers qui a été nommé par nous pour nous représenter dans la vente de transport aérien ou de nos services.

«**Bagages**» désigne vos biens personnels qui vous accompagnent sur votre vol. Sauf indication contraire, il se compose à la fois de vos bagages enregistrés et non enregistrés.

«**Franchise de bagages**» désigne la quantité maximale de bagages (en termes de nombre et / ou de poids et / ou de dimensions), le cas échéant, déterminé par nous et avec lequel chaque passager peut voyager, moyennant ou non un paiement en fonction des conditions tarifaires.

«**Étiquette d'identification des bagages**» désigne un document émis par nous uniquement pour l'identification de vos bagages enregistrés.

«**Réservation**» désigne une réservation effectuée par Vous ou en votre nom pour l'achat d'un Billet qui est accepté par Nous, conformément aux présentes Conditions générales de transport sous réserve de sa réception par nous, avec le paiement intégral.

«**Booker**» désigne l'adulte âgé d'au moins 18 ans qui agit en tant qu'agent pour tous les passagers de la réservation et effectue la réservation en leur propre nom ou en leur nom et au nom d'autres passagers, y compris un grand nombre de passagers, et qui s'engage à respecter les obligations énoncées à l'article 2.1 (Disposition générale);

"**Vol en partage de code**" signifie un vol opéré par un transporteur aérien "le Transporteur Opérateur" où un ou plusieurs autres transporteurs aériens sont autorisés à placer leur / leur code de désignation de compagnie aérienne et à commercialiser le vol auprès du grand public "le Transporteur Marketing".

«**Crédit**» signifie le montant du remboursement qui sera crédité et retenu sur la référence de confirmation de votre réservation d'origine et qui peut être utilisé conformément à l'article 7.6.

«**Bagages enregistrés**» ou «Bagages de soute» signifie la partie de vos bagages (le cas échéant) que nous avons prise en charge pour le transport dans la soute de l'avion et pour laquelle nous avons émis une étiquette d'identification de bagage.

«**Date limite d'enregistrement**» signifie le délai que nous vous avons fixé pour accomplir les formalités d'enregistrement, comme indiqué à l'article 9 des présentes Conditions de Transport.

«**Contrat de transport**» signifie que le contrat que vous avez avec nous vous donne le droit d'être transporté sur un vol ou une série de vols. Les conditions du contrat de transport sont régies par:

- Les conditions du contrat
- Ces conditions de transport
- Tarifs applicables
- Notre règlement de voyage

«**Conditions du contrat**» désigne les déclarations contenues dans ou livrées avec votre billet, identifiées comme telles et qui incorporent par référence les présentes conditions de transport.

«**Convention**» désigne l'un des instruments suivants qui s'applique au contrat de transport.

(a) «**Convention de Varsovie 1929**» désigne l'un des instruments de droit internationaux suivants qui s'appliquent à Votre transport:

- La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 Octobre 1929;
- La Convention de Varsovie telle qu'amendée à La Haye le 28 septembre 1955;
- La Convention de Varsovie telle que modifiée par le Protocole additionnel n ° 1 de Montréal (1975);
- La Convention de Varsovie telle qu'amendée à La Haye et par le Protocole additionnel n ° 2 de Montréal (1975);
- La Convention de Varsovie telle qu'amendée à La Haye et telle qu'amendée par le Protocole additionnel n ° 4 de Montréal (1975);
- La Convention supplémentaire de Guadalajara (1961)

(b) «**Convention de Montréal**» désigne la Convention de Montréal pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal, le 28 Mai 1999 **Tel que modifié de temps à autre.**

«**Jours**» signifie l'un des sept jours de la semaine. Aux fins de la notification, le jour de l'envoi de l'avis ne compte pas. Aux fins de la détermination de la durée de validité d'un Billet, le jour d'émission du Billet ou le début du Vol ne sont pas pris en compte.

«**Domage**» désigne la mort ou les blessures d'un Passager, ou toute autre blessure corporelle subie par un Passager, causée par un accident à bord d'un aéronef ou lors de toute opération d'embarquement ou de débarquement. Cela signifie également les dommages subis en cas de destruction ou la perte totale ou partielle ou les dommages aux bagages qui se produisent pendant le transport par avion, à l'exclusion de l'usure normale des bagages, telles que petites éraflures, bosses

et coupures. De plus, cela signifie des dommages occasionnés par un retard dans le transport aérien des passagers ou des bagages.

« **Embarquement refusé** » le refus de tout passager de prendre un vol, bien que le passager se soit signalé avant l'embarquement conformément à l'article 3, paragraphe 2 du règlement de l'EU 261/2004, sans que l'embarquement soit refusé pour des motifs raisonnables qui doivent faire avec des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté ou des documents de voyage inadéquats.

« **Agence divulguée** » ou « Agent divulgué » signifie que nous vous informons que nous agissons au nom d'un fournisseur tiers plutôt que de nous, comme un hôtel ou des transports ou un fournisseur de location de voiture. Chaque fournisseur aura ses propres conditions générales qui régissent ses produits qui vous sont applicables en plus de ces conditions;

« Vol intérieur » désigne un vol commercial où le départ et l'arrivée ont lieu dans le même pays.

« **Numéro de billet électronique** » signifie le numéro unique que nous vous attribuons pour identifier la réservation que vous avez effectuée et que nous avons confirmée.

« **Options supplémentaires** » signifie des articles supplémentaires achetés autres que le tarif, y compris, sans limitation, la sélection des sièges, la nourriture, l'assurance et le transport des bagages.

« **Billet électronique** » désigne le Billet enregistré par Nous ou à sa demande par un système de Réservation informatisé et qui est attesté par le Carnet de voyage (également appelé Itinéraire et Reçu), ou tout autre document de même valeur, émis par Nous en son nom.

« **Vol** » désigne un vol unique opéré par nous d'un aéroport à un autre avion.

« **Force majeure** » désigne tout événement hors de notre contrôle, y compris la guerre, les hostilités, la rébellion, la révolution, l'insurrection, le pouvoir militaire ou usurpé, la guerre civile, la contamination par un incendie radio-activité, inondation, activité volcanique, tremblement de terre, actes de terrorisme, accidents, épidémie, pandémie, restriction de quarantaine, actions gouvernementales, règlements ou ordres affectant directement ou indirectement sur notre activité, émeute, agitation, grèves, , ralentissement ou interruption de travail, toute autre cause, circonstances ou éventualités indépendantes de notre volonté, qu'elles soient mentionnées ci-dessus ou non et qu'elles soient ou non semblables ou non à ce qui précède, qui empêchent ou entravent l'exécution de nos obligations en vertu des conditions de transport.

« **Conditions Générales de Transport** » désigne les présentes Conditions Générales de Transport des Passagers et des Bagages. Les conditions générales de transport sont sujettes à des modifications que nous pouvons introduire de temps à autre.

« **Vacances** » signifie une Réservation qui contient un Vol et un hébergement qui vous est vendu en même temps à un prix tout compris avec paiement effectué par vous;

« **Hôtel** » désigne l'hébergement réservé auprès d'Air Arabia vacance;

« **Frais de traitement (ou frais de billetterie)** » désigne les frais facturés, le cas échéant, au passager par nous ou son agent autorisé, en contrepartie de l'émission d'un billet. Le montant de ces frais est déterminé par les numéros du billet (nous ou l'agent autorisé), selon le cas.) Les frais de traitement facturés par nous, le cas échéant, sont disponibles auprès de nous et sur le site Web d'Air Arabia.

« **IATA** » signifie l'Association du transport aérien international.

« **ICAO** » désigne l'Organisation de l'aviation civile internationale.

« **Vol International** » tel que mentionné dans les conventions.

« **Systèmes intégrés** » ou « **intégration de systèmes** », désigne le processus de regroupement d'un sous-système de composants en un système fonctionnel. Il fournit un système cohérent en faisant fonctionner les pièces ou les composants ensemble, ou en «construisant ou en créant un tout à partir de pièces.

«**Transporteur commercial**» signifie, en ce qui concerne un vol en partage de code, la partie qui vend le transport en son propre nom et place son code sur ce vol opéré par le transporteur exploitant.

«**Transporteur exploitant**» signifie, en ce qui concerne un vol en partage de code, la Partie exploitant ce vol avec son propre avion ou avec un avion loué.

«**Passager**» ou «**Vous**», «**Votre**» et «**Vous-même**» signifie toute personne (adulte, enfant ou bébé) autorisée par un Billet à être transportée dans un avion, à l'exception des membres de l'équipage.

«**Informations sur les passagers**» ou «**Données personnelles**» désigne les informations requises telles que définies dans les articles (Données personnelles);

«**Lieu de départ**» désigne le lieu de départ indiqué sur le Billet (par exemple l'aéroport, la gare ou tout autre lieu de départ indiqué sur le Billet).

«**Lieu de destination**» désigne le lieu de destination indiqué sur le Billet (par exemple l'aéroport ou tout autre lieu de destination indiqué sur le Billet).

“**Liste de blocage**” : une liste d'individus auxquels l'accès à nos services ou le droit de voyager avec nous sont restreints, interdits ou refusés.

«**Passager**» à Mobilité Réduite" signifie toute personne dont la mobilité lors de l'utilisation du transport est réduite en raison de tout handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'un handicap ou d'une déficience intellectuelle, ou de toute autre cause d'handicap ou d'âge, et dont la situation nécessite une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les Passagers.

«**Articles interdits**» signifie que certains Articles sont interdits (interdits) ou restreints à transporter ou à inclure dans vos bagages enregistrés ou non enregistrés.

«**Règlement**» | EC | N° 261/2004 ", désigne le règlement (EC) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 Février 2004 Tel que modifié de temps à autre établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important des vols.

«**Réservation**» désigne toute demande de transport d'un Passager enregistrée par Nous ou son Agent Autorisé.

«**Numéro de réservation**» ou (PNR) signifie l'enregistrement du nom du passager dans la base de données de notre système informatique de réservation qui contient l'itinéraire pour un passager ou un groupe de passagers voyageant ensemble.

«**Confirmation de réservation**» ou «**Billet**» signifie le document marqué «Confirmation de réservation» émis par nous ou notre agent autorisé à partir du système de réservation et contenant le nom du passager, les informations de vol et les conditions du contrat.

«**Horaires ou indicateurs d'horaire**» désigne la liste des heures de départ et d'arrivée des vols, comme indiqué dans les guides horaires publiée par le Transporteur, ou sous son autorité, et porté à la connaissance du public par voie électronique.

«**Escale**» désigne tout lieu indiqué dans votre confirmation de réservation ou indiqué dans nos horaires (quelle que soit la durée) entre le premier lieu de départ et le dernier lieu de destination dans cette confirmation de réservation.

«**Déclaration spéciale d'intérêt**» désigne la déclaration faite par le Passager lors de la remise des Bagages à enregistrer, qui spécifie une valeur supérieure à celle fixée comme limite de responsabilité par la Convention, contre paiement d'un supplément.

"**Droits de tirage spéciaux**" ou "**SDR**" signifie l'unité composite de monnaie qui est un panier de devises comprenant l'euro, le yen japonais, Pound Sterling et le dollar américain et qui est utilisé comme unité d'échange officielle du Fonds monétaire international. Les valeurs monétaires du SDR fluctuent et sont recalculées chaque jour ouvrable bancaire. Ces valeurs sont connues de la plupart des banquiers commerciaux et sont publiées régulièrement dans les principales revues financières.

« **Tarif** » signifie Nos tarifs, frais et / ou Conditions générales de transport publiés déposés, le cas échéant, auprès des autorités compétentes.

« **Taxes** » désigne les frais, taxes et redevances imposés par les gouvernements, un exploitant d'aéroport ou toute autre autorité. (Voir également la définition de "Taxes" à l'article 8.2.).

« **Règlements de voyage** » sont les règles, autres que les présentes Conditions de transport, publiées par Nous (telles que modifiées) et en vigueur à la date de la réservation, qui régissent le transport des Passagers et / ou des Bagages et incluront les Tarifs applicables en vigueur; ceux-ci sont disponibles sur notre site Web et dans nos bureaux sur demande.

«**Bagages non enregistrés**» ou «**Bagages de cabine**» désigne tous les bagages, autres que les bagages enregistrés, y compris tous les articles personnels que vous transportez à bord de l'avion. Ce bagage non enregistré reste sous la garde du passager.

«**Nous**», «**nos**», «**nous**», «**Air Arabia**» signifie «Air Arabia PJSC», «AirArabia Maroc», «Air Arabia Egypt», « Air Arabia Abu Dhabi», « Air Arabia DMM » ou toute autre compagnie aérienne utilisant la marque Air Arabia telle qu'établie de temps à autre, chacune Compagnie aérienne indépendante établie en vertu des lois du pays d'immatriculation, plus de détails sur l'identification à l'article 7.4 (Notre Identification).

«**Site Web**» «**Ou APP Mobile**» signifie Notre site Internet www.airarabia.com ou les applications mobiles exploitées par Air Arabia Tel que modifié de temps à autre.

1.2. Nous avons utilisé des titres pour vous aider à comprendre ces conditions et à localiser facilement les informations.

1.3. Une référence à «l'article» dans les présentes conditions signifie un article de ces conditions.

1.4. Dans les présentes Conditions, toute référence à une loi, à une disposition législative, à une législation subordonnée, à un code ou à une directive ("législation") est une référence à une telle législation telle que modifiée et en vigueur de temps à autre et à toute législation qui réédicte ou consolide (avec ou sans modification) une telle législation.

1.5. nos conditions générales de transport de fret sont publiées sur <https://cargo.airarabia.com/conditions-of-carriage/>

ARTICLE 2 - APPLICABILITÉ

2.1. Dispositions générales

- 2.1.1. Les présentes conditions générales de transport régissent toute réservation que vous effectuez avec nous et régissent toute responsabilité que nous pouvons avoir par rapport à cette réservation car elle fait partie de votre contrat de transport avec nous et s'applique uniquement au transport que nous vous fournissons, pour lequel nos codes de désignation figurent sur le billet, sauf indication contraire dans l'article 2.2.
- 2.1.2. En plus de ces conditions, chaque fournisseur aura ses propres conditions générales applicables, qui régissent la vente de ses produits et services. Veuillez vous assurer d'avoir lu à la fois les présentes conditions et les conditions générales de tout service supplémentaire fourni par les fournisseurs concernés, avant de conclure votre transaction avec nous.
- 2.1.3. Ces conditions générales de transport sont disponibles auprès de nos bureaux de vente ou agents agréés et sont accessibles sur le site Web d'AirArabia en cliquant sur les liens hypertextes des conditions générales. Nous vous conseillons vivement de lire les conditions qui s'appliquent à tous les services supplémentaires que vous souhaitez acheter.
- 2.1.4. En réservant un vol avec nous et / ou en vous enregistrant pour un vol avec nous et / ou tout service supplémentaire, vous êtes réputé avoir accepté les présentes conditions générales de transport au nom de vous-même et de toute autre personne couverte par votre confirmation de réservation.
- 2.1.5. Les présentes conditions générales de transport s'appliquent également au transport gratuit ou à tarif réduit, sauf disposition contraire du contrat de transport ou de tout autre document contractuel nous liant au passager.
- 2.1.6. Lorsque vous effectuez une réservation, vous devez avoir au moins 18 ans pour être le client et, nous vous demanderons un nom de réservation pour être connu comme le client:
 - (a) Accepter ces conditions au nom des passagers nommés dans la réservation;
 - (b) Être responsable de la réception et du relais de toutes les communications ou correspondance (y compris les changements, modifications et annulations) de notre part ou de nos fournisseurs concernant la réservation à tous les passagers nommés dans la réservation;
 - (c) Lorsque le client n'est pas un passager, vous acceptez que le client soit autorisé à partager les données personnelles du / des passager (s) lors de la réservation; Vous acceptez également, sur demande, de nous fournir les coordonnées du passager principal de la réservation qui sera joignable par nous aux fins de conseiller les événements de perturbation, y compris les retards et les annulations ou le marketing;

- (d) Reconnaître que tout autre passager sur la même réservation peut y apporter des modifications ultérieures (si cela est autorisé conformément à notre politique de modifications), après avoir passé les questions de sécurité de protection des données requises et nous a confirmé qu'il a votre consentement pour effectuer une telle changements. En agissant de bonne foi sur les réponses à nos questions de sécurité relatives à la protection des données, nous ne serons pas responsables d'avoir effectué de telles modifications si, à notre insu. Votre consentement n'avait pas été ainsi donné.
 - (e) Reconnaissez que Vous avez le consentement de chaque Passager pour recevoir tout remboursement et, le cas échéant, les frais accessoires ou indemnités dus et payables au titre de la Réservation. Lorsqu'une réservation est effectuée par un tiers (y compris les systèmes de réservation), le tiers (par exemple, l'agent de voyage) agira en tant que réservataire et assumera tous les droits et obligations du réservataire au nom des passagers nommés dans la réservation; et
- 2.1.7. Vous reconnaissez que vos données personnelles nous ont été données aux fins exprimées dans notre politique de confidentialité et, en nous fournissant vos coordonnées en tant que Booker et / ou en donnant au Booker le pouvoir d'agir en votre nom, vous consentez à Notre utilisation de ces coordonnées dans toute correspondance ultérieure, entre le client et nous ou nos fournisseurs. Veuillez vous assurer que les coordonnées du Booker qui nous sont fournies sont correctes et nous informer immédiatement si ces détails changent.
- 2.1.8. Nous sommes principalement un transporteur point à point, mais nous pouvons utiliser Nos vols pour offrir des services de vol de correspondance pour les voyages ultérieurs. Si vous avez réservé un vol en continu avec Air Arabia uniquement dans le même PNR, nous serons responsables de votre vol en cours. Cependant, si vous avez réservé un vol avec Air Arabia avec un PNR différent ou sur des vols d'autres transporteurs, cela représente un contrat de transport distinct. Dans ce cas, nous ne garantissons ni n'acceptons aucune responsabilité pour le transport en cours manqué sur un vol ultérieur ou sur les vols d'autres transporteurs. Lorsque vous choisissez de réserver un tel vol ou un vol pour un autre transporteur, vous êtes responsable de vous assurer que vous vous conformez à toutes les exigences d'enregistrement, de bagages et de documents de voyage sur un vol ultérieur ou sur les vols d'autres transporteurs où vous choisissez pour réserver un tel vol ou vol sur un autre transporteur, vous êtes tenu de vous assurer de respecter toutes les exigences d'enregistrement en ligne, de bagages et de documentation de voyage sur un vol ultérieur ou sur les vols d'autres transporteurs. Pour éviter tout doute, car Air Arabia est un transporteur point à point, nous exigeons que vous ou tout passager sur votre réservation qui nécessite un visa pour entrer aux Émirats arabes unis, au Maroc, en Égypte ou dans toute station d'arrêt pour détenir ce visa valide lors de vos déplacements sur un vol, que vous ou tout autre passager de votre réservation ayez ou non l'intention de passer à un service de vol de correspondance.
- 2.1.9. Aucun agent, employé ou représentant de transport n'a le pouvoir d'altérer, de modifier ou de renoncer à toute disposition des présentes Conditions de transport.

2.2. Chartes, partages de code et services supplémentaires

- 2.2.1. Certains vols que nous fournissons sont soumis à une charte ou à un accord de partage de code.
- 2.2.2. Le Passager est informé de l'identité du (des) Transporteur (s) Opérateur (s), au moment de la conclusion du Contrat de Transport. Après la conclusion du contrat de transport, un transporteur autre que celui spécifié sur le billet peut exploiter le transport aérien en question et le passager sera informé de l'identité du transporteur réel, une fois qu'il sera connu. Dans tous les cas, le Passager sera informé, au plus tard lors de l'enregistrement, ou en cas de correspondance sans enregistrement préalable, avant l'embarquement, conformément à la réglementation applicable.
- 2.2.3. Le Transporteur Opérateur appliquera ses propres Conditions Générales de Transport et procédures et réglera les réclamations à l'égard de tous les passagers des Vols en Partage de Code qu'il exploite. Pour éviter toute ambiguïté, ni le transporteur commercial ni le transporteur exploitant ne sont autorisés à obliger l'autre à modifier ses conditions de transport, le transporteur qui offre des avantages plus élevés est le seul responsable de ces avantages.
- 2.2.4. Nonobstant l'article 2.1 (Dispositions générales), si, au cours de la conclusion du contrat de transport aérien, nous acceptons également de prendre des dispositions avec des tiers pour vous fournir des services supplémentaires, nous prendrons ces dispositions uniquement en tant qu'agent du fournisseur et n'assume aucune responsabilité envers vous (sauf pour toute négligence de notre part) dans la prise de tels arrangements car la période de transport par air ne s'étend pas à tout transport par voie terrestre, maritime ou par voie navigable effectuée en dehors d'un aéroport. Les prix offerts pour ces services supplémentaires sont proposés par le fournisseur tiers concerné et l'acceptation du devis nous autorise à effectuer le paiement intégral du coût au tiers concerné en votre nom.
- 2.2.5. Pour les conditions générales relatives à la location de voiture via Air Arabia ou concernant les vacances d'Air Arabia ou Air Arabia airwards, veuillez consulter notre site Web.

2.3. Droit supérieur

Ces conditions générales de transport sont applicables sauf si elles sont incompatibles avec nos tarifs ou avec les lois qui s'appliquent à votre contrat de transport, dans lequel cas le tarif ou la loi s'appliqueront. Si l'une de ces conditions générales de transport devient ainsi invalide, les autres conditions s'appliqueront toujours.

2.4. Validité des conditions

- 2.4.1. Tout Transport est soumis aux Conditions Générales de Transport à la réglementation du transporteur en vigueur au moment de la Réservation du Passager.
- 2.4.2. En cas d'incohérence entre les présentes conditions générales de transport et tout autre règlement de voyage que nous pourrions avoir; ces conditions générales de transport prévalent. Si une partie de notre règlement de voyage devient invalide de cette manière, les autres parties du règlement de voyage continueront à s'appliquer.

2.5. Le texte en langue anglaise prévaut

Ces conditions générales de transport peuvent être reproduites en plusieurs langues. En cas d'incohérence entre le texte anglais et un texte non anglais, le texte anglais s'applique sauf si la loi locale applicable en dispose autrement.

ARTICLE 3 - MODALITÉS DE VOYAGE, ASSURANCES ET RÉCOMPENSES AÉRIENNES

3.1. Se préparer à voyager

3.1.1. Vous êtes seul responsable de prendre toutes les dispositions nécessaires pour votre voyage et de vous assurer que vous vous conformez à toutes les lois, réglementations et ordonnances des lieux où vous vous rendrez, telles que:

- Découvrir auprès des ambassades ou consulats concernés si vous avez besoin d'un passeport, d'un visa ou d'un autre document de voyage, d'un document de santé ou d'une preuve de voyage;
- Obtention de ces documents;
- Obtention d'inoculations; et
- Connaître les dangers pour votre santé et votre sécurité à votre destination.

3.1.2. Si nous fournissons une assistance ou des informations pour l'un des aspects ci-dessus de votre voyage, cela ne vous dégage pas de votre responsabilité à l'égard de ces questions.

3.1.3. Vous devez vous renseigner sur toutes les questions et conditions locales à votre destination avant de commencer le voyage. Nous ne faisons aucune déclaration quant à la sécurité, les conditions ou d'autres problèmes qui peuvent exister à n'importe quelle destination.

3.2. Assurance de voyage

Parce que les voyages comportent de nombreux risques et que notre responsabilité envers vous peut être limitée, vous pouvez choisir de souscrire une assurance de voyage, qui peut couvrir des questions telles que les suivantes:

- Changements dans les plans de voyage et annulation de voyage,
- Frais médicaux et hospitaliers,
- Blessures et décès,
- Bagages et autres articles retardés, endommagés ou perdus, ou
- Connexions de vol manquées et dépenses supplémentaires.

3.3. AirRewards - Programme de fidélisation

AirRewards est le programme de fidélité d'Air Arabia pour les termes et conditions relatifs à AirRewards, veuillez suivre ce [lien](#).

ARTICLE 4-INSCRIPTION ET RÉSERVATIONS

4.1. Dispositions générales

- 4.1.1. Une réservation pour un vol est effectuée lorsqu'elle est enregistrée comme acceptée et confirmée dans le système de réservation informatisé du transporteur, à la demande du passager par nous ou notre agent autorisé. La réservation d'un vol peut être effectuée soit via nos centres d'appels, soit via notre système de réservation en ligne accessible sur notre site Web.
- 4.1.2. Des billets électroniques seront émis pour toutes les réservations. Les tarifs ne sont garantis qu'après l'émission du billet.
- 4.1.3. Une fois le billet acheté, le système générera un billet, qui vous sera envoyé par courriel à votre adresse e-mail fourni par vous au moment de la réservation. Vous devrez imprimer ce billet et l'utiliser pour accéder à l'aéroport et l'enregistrement. Nous ne sommes pas responsables de tout conseil incorrect ou trompeur ou toute défaillance ou erreur de l'agent autorisé ou en raison de l'intégration entre notre système de réservation et tout autre sous-système tel que, mais pas limité aux systèmes de paiement en ligne, systèmes d'agent de voyage en ligne, etc.
- 4.1.4. Vous êtes responsable de noter tous les règlements de voyage mentionnés lors de la réservation. Nous considérerons ce règlement de voyage comme accepté par vous si vous effectuez votre réservation.
- 4.1.5. Vous êtes responsable de l'exactitude de toutes les informations que vous avez fournies au moment de la réservation, y compris votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail qui seront utilisés pour toutes nos communications avec vous.
- 4.1.6. Vous devez Nous dire au moment de la Réservation si Vous avez une condition médicale ou une autre condition pour laquelle Vous pouvez avoir besoin d'une assistance médicale ou d'une assistance spéciale pendant l'embarquement, le débarquement ou à bord d'un avion (tel que défini à l'article 5).

4.2. Délais de billetterie

Si nous ne recevons pas tous les montants dus pour le billet (y compris toutes les taxes, tous les frais, toutes les options supplémentaires et tous les frais) du Passager directement ou de tout agent de voyage ou agent de voyage en ligne ou de tout tiers effectuant le paiement au nom du Passager avant le le délai de billetterie ou de remise spécifié comme indiqué par nous ou en raison d'un paiement inversé conformément à la demande de l'émetteur de la carte de crédit, nous serons en droit d'annuler votre réservation sans préavis et d'attribuer le siège à un autre passager, sans avoir aucune autre obligation envers le Passager pour lequel Nous n'avons pas reçu de paiement soit directement, soit par l'intermédiaire d'un agent de voyages ou d'un agent de voyages en ligne ou d'un tiers ou pour le paiement inversé de l'émetteur de la carte de crédit et sans aucune responsabilité de la part du Transporteur et indépendamment de tout paiement qui pourrait avoir été effectué par le Passager à l'agent de voyages ou à l'agence de voyages en ligne, à l'émetteur de la carte de crédit ou à un tiers.

4.3. Attribution des sièges

Nous essaierons de répondre aux demandes d'allocation de siège à l'avance, mais nous ne pouvons garantir que vous pourrez vous asseoir sur un siège particulier même si la réservation est confirmée pour ledit siège. Nous nous réservons le droit d'attribuer ou de réaffecter des

sièges à tout moment, même après l'embarquement de l'avion, car nous pourrions avoir besoin de le faire pour des raisons opérationnelles, de sécurité ou de sûreté.

4.4. Service à bord

- 4.4.1. Nous ne garantissons pas la fourniture / disponibilité de l'équipement de divertissement en vol et des programmes annoncés; repas annoncés; ou la disponibilité des services en vol annoncés.
- 4.4.2. Nous ne garantissons pas que les repas seront toujours conformes à leur description exacte. En effet, ils ont été préparés par des tiers à Notre commande. Nous n'acceptons pas les demandes de repas sans noix, et nous ne garantissons pas que l'environnement à bord de nos avions sera sans noix ou sans noix.

4.5. Changements aux réservations

- 4.5.1. Si vous souhaitez modifier votre réservation, vous pouvez le faire conformément aux termes et conditions des conditions du contrat et un nouveau billet ne sera confirmé et émis qu'après paiement de toute différence de prix, de frais et de charges applicable, comme indiqué dans notre Règlement de voyage et conseillé par nous ou par notre agent autorisé.
- 4.5.2. 4Nous ne fournissons le transport qu'à une personne prétendant y avoir droit en vertu d'un Billet, sous réserve des termes des présentes Conditions générales de transport. Nous ne serons pas responsables envers toute autre personne qui prétend avoir droit au transport sous ce même Billet.
- 4.5.3. Un Billet n'est pas transférable et seul le Passager dont le nom est imprimé sur le Billet est autorisé à l'utiliser.
- 4.5.4. Certains tarifs sont soumis à des conditions qui limitent la possibilité de modification.

4.6. Annulations de réservations

- 4.6.1. Si vous souhaitez annuler votre réservation, vous pouvez le faire conformément aux termes et conditions de votre contrat de transport.
- 4.6.2. Les billets réservés pour un voyage sur Air Arabia Maroc ne peuvent pas être annulés.
- 4.6.3. Certains tarifs sont soumis à des conditions qui limitent la possibilité d'annulation.

4.7. Reconfirmation des réservations

- 4.7.1. Sauf indication contraire, il n'est pas nécessaire pour vous de reconfirmer ou de retourner les réservations avant le vol. Si nous vous demandons de reconfirmer votre réservation avant un vol, nous ou notre agent autorisé vous informerons quand, comment et où cela doit être fait.
- 4.7.2. Si cela est requis et que vous ne reconfirmez pas, nous pouvons annuler vos réservations en cours ou retourner et aucun remboursement du prix payé ne sera disponible à l'égard de cette réservation annulée, sauf si les conditions applicables à votre billet le permettent.

4.8. Annulation des réservations ultérieures

- 4.8.1. Nous annulerons la partie inutilisée de votre réservation si vous ne vous enregistrez pour aucun vol ou si, après vous être enregistré, vous ne vous présentez pas à la porte d'embarquement avec votre carte d'embarquement dans le délai spécifié par nous lors de l'enregistrement.
- 4.8.2. Nous ne serons pas responsables de toute perte ou dépense résultant de votre manquement à respecter pleinement les exigences des articles 9.1 et 9.3.

4.9. Changement de nom

- 4.9.1. Vous pouvez demander un changement de nom si la réservation a été payée, pour changer le nom du passager, vous devrez payer les frais de changement de nom, ainsi que toute différence de tarif le cas échéant.
- 4.9.2. Veuillez noter que vous devez terminer ce processus au moins 24 heures avant l'heure de départ prévue.
- 4.9.3. La facilité de changement de nom n'est pas applicable pour Air Arabia Maroc ou pour une partie de la réservation.
- 4.9.4. Certains tarifs sont soumis à des conditions qui limitent la possibilité d'un changement de nom.

ARTICLE 5 - ASSISTANCE SPÉCIALE ET APTITUDE À VOLER

5.1. Disposition générale

- 5.1.1. Le transport d'enfants non accompagnés, de passagers à mobilité réduite et de personnes souffrantes de maladies ou de toute autre personne nécessitant une assistance spéciale, car vous ne pouvez pas vous nourrir ou utiliser les toilettes sans assistance, ou évacuer la cabine de l'avion sans assistance, ou vous avez des besoins spéciaux nécessitant équipement spécial, nous ne vous transporterons que si (a) vous avez obtenu l'autorisation d'un médecin jugé suffisamment qualifié par nous avant l'heure d'embarquement; et (b) Vous êtes accompagné d'une personne en mesure de Vous aider avec Vos besoins. L'acceptation du transport de femmes enceintes peut faire l'objet d'un accord préalable conformément à l'article 5.3. Les conditions particulières relatives au transport de Passagers visées au présent Article 5.1 sont disponibles auprès de Nous et de Nos Agents Agréés sur demande et sur le Site Internet d'AirArabia.
- 5.1.2. Il vous est conseillé de nous informer de votre handicap ou de tout besoin d'assistance spéciale, y compris les besoins en fauteuil roulant, lors de votre réservation. Si une demande d'assistance spéciale est faite après la réservation ou conformément à la réglementation applicable, moins de 48 heures avant le départ, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour répondre à la demande conformément à la réglementation applicable, en tenant particulièrement compte du délai et la nature spécifique de l'assistance demandée. Si, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement, vous avez besoin d'une assistance spéciale ou d'un fauteuil roulant pour laquelle une demande n'a pas été faite en temps opportun et conformément au présent article, nous avons le droit de refuser le passager conformément à l'article 10. Nous ferons tout notre possible pour l'accueillir sur un autre vol opéré par notre compagnie aérienne.

- 5.1.3. Si vous avez des antécédents médicaux ou une condition médicale spécifique qui peut être affectée par un voyage en cabine pressurisée, il est recommandé de consulter un médecin avant de prendre un vol, en particulier un vol long-courrier, et prendre toutes les précautions nécessaires pour que leur vol se déroule sans incident.

5.2. Thrombose veineuse profonde (DVT)

Certaines études ont conclu qu'une immobilité prolongée peut être un facteur de risque de formation de caillots sanguins dans les jambes (DVT - Thrombose veineuse profonde). Si vous pensez que vous pouvez être à risque de DVT ou d'autres problèmes de santé, consultez votre médecin avant de voyager.

5.3. Transport de passagères enceintes, de nouveau-nés, d'enfants et de nourrissons

- 5.3.1. Si vous êtes enceinte, les précautions suivantes doivent être observées.

- (i) Nous vous porterons jusqu'à 28 semaines de grossesse à condition que vous remplissiez le «FORMULAIRE D'INDEMNISATION DE LA MÈRE EXPECTANTE» qui vous sera remis au moment de l'enregistrement.
- (ii) Nous vous porterons après la fin de votre 28e semaine et jusqu'à 36 semaines de grossesse - ou jusqu'à votre 32e semaine de grossesse. Vous vous attendez à des naissances multiples, telles que des jumeaux ou des triplés - uniquement si vous nous fournissez un rapport médical ou lettre
- (iii) Le rapport médical ou la lettre doit être rédigé en anglais, signé et tamponné par un médecin, indiquant:
 - Le nombre exact de semaines pendant lesquelles vous êtes enceinte,
 - Date prévue de livraison,
 - L'état de grossesse est normal, et
 - Confirmer que vous êtes apte à voler pour au moins votre voyage aller.

La date d'émission ne doit pas être plus de quatorze (14) jours avant la date de départ. Vous devrez également remplir le «FORMULAIRE D'INDEMNISATION DE LA MÈRE EXPECTANTE» qui vous sera remis au moment de l'enregistrement.

- (iv) (Nous ne vous porterons pas après que vous ayez accompli 36 semaines de grossesse.
- (v) Si vous souhaitez voyager dans les sept jours suivant l'accouchement, une autorisation médicale est requise. Les nourrissons ne peuvent pas voyager pendant 48 heures après l'accouchement et ont besoin d'une autorisation médicale pour voyager entre trois et sept jours après l'accouchement.

- 5.3.2. Notez s'il vous plaît:

- (i) Nous ne déclarons pas que le voyage est sans danger pour vous à un moment donné pendant votre grossesse. Vous devez demander conseil à votre propre médecin avant votre vol. Les périodes mentionnées ci-dessus ne sont que Nos exigences minimales.

- (ii) Certains pays imposent des restrictions à l'entrée des femmes enceintes non nationales. Vérifiez auprès de l'ambassade ou du consulat concerné avant votre voyage pour confirmer toute autre limitation.

5.4. Transport de mineurs non accompagnés (UM)

- 5.4.1. Nous ne transporterons pas de mineurs de moins de 12 ans (à la date à laquelle le vol concerné commence), sauf si cet enfant est accompagné d'un parent ou d'un tuteur âgé d'au moins 16 ans.
- 5.4.2. Un parent ou tuteur accompagnateur doit voyager sur la même confirmation de réservation.

5.5. Remboursement des frais médicaux par les passagers

- 5.5.1. Si vous ne nous informez pas d'une condition mentale ou physique ou d'une incapacité au sens de l'article 5.1.1., Et / ou si vous êtes pris malade à bord de l'avion en raison d'une condition préexistante au vol (indépendamment du fait que vous ne le saviez pas) ou en raison de votre grossesse et en relation avec cette condition Nous détournons l'avion vers une destination imprévue ou en vol de retour ou vol (s) retardé.
- 5.5.2. Vous nous paierez le coût des dépenses que nous avons payées pour vous traiter à bord d'un avion, vous transportez au sol ou payer les soins fournis par un tiers. Vous devrez également payer tous les frais que nous avons encourus pour dérouter un avion ou pour le vol de retour ou les vols retardés pour demander une assistance médicale si vous avez enfreint les articles 5 (1) à (4). Nous pouvons demander le paiement qui nous est dû de votre part. La valeur de tout transport inutilisé sur votre billet ou des crédits inutilisés sur votre compte chez nous, ou l'un de vos fonds en notre possession.

ARTICLE 6-DONNEES PERSONNELLES

- 6.1. Vous reconnaissez que les données personnelles désignent toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable. Cela comprend les noms, adresse, numéro de téléphone, détails du passeport, adresse IP. Les données personnelles sensibles se réfèrent à une catégorie spéciale de données personnelles qui comprend "origine raciale ou ethnique, dossiers médicaux, casiers judiciaires, navire membre du syndicat, croyances religieuses, inclination politique, orientation sexuelle, informations sur les enfants" vos données personnelles (y compris sensibles données personnelles) Nous a été fourni aux fins de (i) faire une réservation; (ii) enregistrer et émettre un Billet; (iii) délivrer une carte d'embarquement et d'autres documents auxiliaires associés à votre transport; (iv) vous informer des modifications apportées à votre itinéraire; (v) répondre à vos requêtes ou demandes; (vi) l'émission de reçus; vous fournir votre transport; (vii) vous fournir des services auxiliaires liés à votre transport; (viii) administration de la comptabilité, (ix) procédures de facturation et d'audit et autres fins administratives; (x) facilitation de l'immigration, (xi) procédures douanières et d'entrée; (xii) faciliter les contrôles de sécurité; (xiii) traiter avec les autorités d'immigration; (xiv) répondre aux exigences de sécurité; (xv) prévention et détection de la criminalité; (xvi) assurer Notre conformité aux obligations légales et réglementaires qui nous sont applicables; (xvii) gérer les problèmes de relations avec la clientèle; analyses statistiques; (xviii) tests de systèmes, (xix)

maintenance et développement; (xx) analyse de marché; (xxi) Nous assister dans toute transaction future avec Vous;

(xxii) marketing direct et études de marché; (xxiii) adapter notre marketing à vos besoins spécifiques de transport, (xxiv) l'analyse comparative et les mesures de performance; (xxv) Formation en maintenance ou développement informatique; (xxvi) exploiter des programmes de fidélisation; (xxvii) respecter les obligations légales envers vous; (xxviii) la mise à disposition de données aux agences gouvernementales dans le cadre de votre transport (par exemple, la sécurité, (xxix) les douanes ou l'immigration lorsque nous sommes tenus par la loi applicable de le faire); (xxx) et à d'autres fins associées ou accessoires à votre transport.

6.2. À ces fins, vous devez nous fournir, ou communiquer avec votre agent autorisé, vos informations personnelles et, vous nous autorisez à conserver et utiliser ces données et à les transmettre et / ou les partager avec: nos propres bureaux, nos agents autorisés, nos autres les sociétés et / ou les marques, toute personne à qui Nous transférons Nos droits et devoirs; des sociétés tierces fournissant des services et des installations connexes; les processeurs de données travaillant pour nous; Nos agents autorisés; le gouvernement et les organismes d'application; et les sociétés de cartes de crédit et autres cartes de paiement.

6.3. Nous pouvons également conserver vos données personnelles à des fins de marketing direct, mais nous obtiendrons votre autorisation pour le faire en premier. Vous pouvez refuser de recevoir gratuitement tout matériel marketing en nous contactant aux coordonnées indiquées à l'article 7.4.

6.4. Nous pouvons traiter des données personnelles sensibles, par exemple des données relatives à votre santé ou à votre handicap, à votre religion, à votre casier judiciaire ou autrement. Vous reconnaissez et acceptez qu'en nous fournissant des données personnelles sensibles, vous consentez expressément à ce que nous les traitions et les divulguions à des tiers aux fins susmentionnées. Nous nous engageons à collecter, traiter, stocker, sauvegarder et transférer vos données en conformité avec la législation pertinente en matière de protection des données en vigueur de temps à autre, nous ne sommes pas responsables des agressions lancées par des cybercriminels et des rançons, nous ferons de notre mieux pour éviter autant que possible . Lors du traitement de vos données, nous pouvons les transférer vers des pays qui peuvent ne pas offrir le même niveau de protection.

6.5. Nous pouvons également surveiller et / ou enregistrer vos conversations téléphoniques avec nous pour assurer des niveaux de service cohérents, prévenir / détecter la fraude et à des fins de formation.

6.6. Nous pouvons exiger le nom et les coordonnées d'un tiers que nous pouvons contacter en cas d'urgence. Il vous appartient de vous assurer que le tiers consent à la divulgation des informations fournies à cet effet.

6.7. Nous traitons vos données personnelles conformément à notre politique de confidentialité. Pour plus d'informations sur les données personnelles que nous recueillons à votre sujet, comment nous les protégeons, comment et pourquoi nous les traitons, à qui nous les communiquons et quels sont vos droits en matière de protection des données, consultez notre politique de confidentialité complète qui est disponible sur notre site Web www.airarabia.com.

- 6.8.** En raison de la législation introduite par certains pays, y compris l'Union européenne, lorsque vous voyagez entre ces pays, nous sommes tenus de fournir des informations supplémentaires à certains aéroports de destination avant votre vol. Si ces informations sont nécessaires, nous vous informerons de l'exigence et de la manière de nous fournir ces informations. Vous devrez nous fournir ces informations plus de deux heures avant le départ prévu de votre vol. La fourniture de ces informations par le Transporteur aux aéroports de destination n'implique aucune acceptation ou éligibilité pour Vous d'entrer dans un état ou un territoire.

ARTICLE 7 - BILLETS

7.1. Dispositions générales

- 7.1.1. Votre billet constitue un commencement de preuve du contrat de transport entre vous et nous.
- 7.1.2. Nous ne fournirons le service de transport qu'aux personnes qui possèdent un Billet valide à condition que, pour chaque Passager, cette personne soit désignée comme Passager sur le Billet.
- 7.1.3. Vous pourriez ne pas avoir le droit d'être transporté sur un vol si le billet présenté est falsifié ou s'il a été modifié autrement que par nous ou par notre agent autorisé. Vous devrez également produire une identification photographique positive vous identifiant en tant que passager nommé sur le billet OU le système de réservation et des documents de voyage valides sous la forme d'un passeport, ainsi que tout visa ou autre document requis, satisfaisant les autorités compétentes pour le transport que vous entreprenez.
- 7.1.4. Aux fins des Conventions et à toute autre fin pertinente, un Billet est considéré comme un billet de passager et un document de transport.
- 7.1.5. Il vous appartient de prendre toutes les mesures nécessaires pour vous assurer que le Billet n'est pas volé.
- 7.1.6. Si vous bénéficiez d'un tarif spécial soumis à des conditions spécifiques, vous devez être en mesure, à tout moment pendant votre voyage, de nous fournir, à nous ou à nos agents agréés, les pièces justificatives appropriées justifiant que ces conditions sont remplies. À défaut, Vous devrez Nous payer la différence entre le Tarif spécial, y compris les taxes, frais ou charges, initialement payé et le Tarif, y compris les taxes, frais ou charges, Vous auriez dû payer en l'absence des conditions spécifiques applicables. Si vous échouez ou refusez de payer la différence de prix, nous nous réservons le droit de vous refuser l'embarquement.

7.2. Période de validité

Sauf disposition contraire dans le Billet, les présentes Conditions Générales de Transport ou dans le Règlement de Voyage ou les Tarifs applicables, un Billet n'est valable que pour le (s) Passager (s) nommé (s) et les date (s), heure (s) et Vol (s) spécifié sur ce Billet. Votre confirmation de réservation sera invalide et ne sera pas honorée par nous si elle n'est pas utilisée dans l'ordre indiqué dans la confirmation de réservation.

7.3. Crédits, tarifs spéciaux, remboursements

- 7.3.1. Nous vendons certains billets à des tarifs spéciaux qui peuvent être partiellement ou totalement non remboursables. Certains tarifs et confirmations de réservation sont assortis de conditions qui limitent ou excluent votre droit de modifier ou d'annuler les réservations. Vous devez choisir le tarif qui convient le mieux à vos besoins.
- 7.3.2. Sauf disposition contraire des lois applicables, les remboursements (le cas échéant) ne seront accordés que sous forme de crédit à utiliser pour l'achat de billets conformément à notre règlement de voyage. Aucun remboursement monétaire ne sera accordé. Le crédit sera enregistré dans notre système sous votre référence de confirmation annulée ou inutilisée.
- 7.3.3. Si, vous êtes prié de présenter un certificat médical, le certificat médical doit provenir d'un hôpital gouvernemental indiquant les raisons de santé qui vous ont empêché de voyager et à condition que ces raisons de santé n'étaient pas connues au moment de la réservation.
- 7.3.4. En cas de décès d'un Passager avant d'utiliser ses Billets, le remboursement est autorisé dans les trente (30) jours à compter de la date du décès, sur demande écrite d'un membre de la famille d'un Passager décédé, le remboursement sera effectué après réception du un certificat de décès valide.
- 7.3.5. Le crédit est valable pour une période de douze (12) mois à compter de la date de réservation de votre billet d'origine («période de crédit»). Le crédit n'est pas transférable et ne peut être utilisé que pour le paiement partiel ou complet d'une autre confirmation de réservation, à condition que le passager nommé dans la nouvelle réservation soit la personne nommée passager sur la réservation d'origine et que la réservation soit effectuée pendant la période de crédit. Le crédit ne peut être utilisé que dans les centres d'appels d'Air Arabia ou un agent agréé.
- 7.3.6. Si vous ne vous présentez à aucun vol, votre réservation sera considérée comme invalide et nous ne vous transporterons pas, nous ne vous transférerons pas vers un autre vol et ne vous fournirons aucun montant qui pourrait être utilisé comme crédit contre tout futur vol. Vous aurez droit à un remboursement de l'élément taxe d'aéroport de votre réservation pour les vols non utilisés conformément à l'article 13.

7.4. Notre identification

- 7.4.1. Notre identification peut être abrégée en Notre Code de désignation de compagnie aérienne, ou autrement, dans le Billet, Notre adresse est réputée être Notre siège social enregistré ou notre principal établissement (tel que défini dans le tableau ci-dessous):

Compagnie aérienne	Code de désignation	Adresse
Air Arabia PJSC	(G9)	P.O. Box 132, Sharjah, Émirats Arabes Unis.
Air Arabia Maroc	(3O)	Rue de Carthage4, 20153 Casablanca, Maroc
Air Arabia Egypte	(E5)	Florida mall-Sheraton buildings- Caire, Egypte
Air Arabia Ado Dhabi	(3L)	Business Park 1- Zayed International Airport, Abu Dhabi, Emirat Arabes Unis.
Air Arabia DMM	(4P)	

Aéroport international du roi Fahd, route de la branche
King Fahd Ibn Abdul Aziz, quartier Al Matar, Dammam,
Royaume d'Arabie saoudite.

- 7.4.2. Si, pour une raison quelconque, le transporteur aérien effectif est une société autre qu'Air Arabia PJSC, Air Arabia Maroc, Air Arabia Egypt Air Arabia Abu Dhabi, ou Air Arabia DMM, nous vous en informerons dès que possible. Un tel transport sera toujours régi par les présentes Conditions.

ARTICLE 8 - TARIFS, TAXES, DROITS, REDEVANCES ET MONNAIE

8.1. Tarifs

- 8.1.1. Les tarifs payés pour le (s) vol (s) s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport au point d'origine à l'aéroport au point de destination aux heures et aux dates spécifiées dans la confirmation de réservation, sauf indication contraire expresse de notre part. Les tarifs n'incluent aucun type de service de transport terrestre entre les aéroports et les comptoirs d'enregistrement de la ville.
- 8.1.2. Les tarifs de votre confirmation de réservation ont été calculés conformément au tarif applicable en vigueur à la date du paiement de votre confirmation de réservation.

8.2. Taxes, frais et charges

- 8.2.1. Les taxes, frais et redevances applicables qui nous sont imposés par tout gouvernement ou toute autre autorité, y compris l'exploitant d'un aéroport, que nous sommes obligés de percevoir auprès de vous ou de payer en votre nom pour votre vol, vous seront également dus par nous au tarif. Lorsque vous achetez votre billet, vous serez informé des taxes, frais et charges non inclus dans le tarif et ils seront normalement indiqués séparément sur votre billet.
- 8.2.2. Ces taxes et frais imposés sur les voyages en avion sont en constante évolution et peuvent être imposés après la date de réservation de votre billet. Ces montants modifiés ne seront pas indiqués sur votre confirmation de réservation. Si une telle taxe ou redevance est introduite ou augmentée après la réservation du Billet et avant votre voyage, nous vous répercuterons ce coût là où la loi nous y autorise et vous serez obligé de le payer avant le départ. De tels frais, frais ou taxes en plus du tarif peuvent vous être facturés via la déduction de ces frais sur la carte de crédit ou la carte de débit utilisée pour effectuer votre réservation ou dans un aéroport. Le défaut de paiement peut affecter votre capacité à voyager avec nous.
- 8.2.3. Si des taxes, frais ou charges que vous nous payez lorsque nous émettons le billet sont alors supprimés ou réduits, vous aurez le droit de demander un remboursement de notre part.
- 8.2.4. Si vous n'utilisez pas votre billet, vous aurez le droit de demander le remboursement de toutes les taxes, frais et charges que vous avez payés conformément à l'article 8.2.1., Moins les frais de service applicables, ce qui, en conséquence, nous n'avons aucune obligation de payer à tout gouvernement ou autre autorité au nom de vous.

- 8.2.5. Si vous ne payez pas le tarif applicable (y compris, sans s'y limiter, les taxes, frais, options supplémentaires et suppléments applicables) pour la confirmation de réservation avant votre vol, nous annulerons votre réservation et vous refuserons l'embarquement.

8.3. Frais de gestion facturés par nous ou par un agent autorisé

Nous ou nos agents autorisés pouvons vous facturer des frais de traitement en contrepartie de l'émission d'un billet.

Les frais de traitement peuvent varier selon le lieu d'achat du billet, le type de vol, le tarif applicable et le canal de distribution des billets. Les frais de traitement ne seront pas ajoutés au montant du billet, mais sont facturés séparément. Les frais de traitement ne sont pas remboursables, sauf en cas d'annulation d'un billet en raison d'une erreur de notre ou de notre agent autorisé. Nous vous informerons du montant des frais de traitement applicables avant la finalisation d'une réservation.

8.4. Monnaie de paiement

Le tarif, à l'exclusion des taxes, des frais de traitement et des frais d'administration, est payable dans la devise du pays où le billet est acheté, sauf si une autre devise est spécifiée par nous ou par notre agent autorisé (par exemple, en raison de la non-conversion de la devise locale). À notre seule discrétion, nous pouvons également accepter des paiements dans une autre devise.

ARTICLE 9 - ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT

9.1. Enregistrement en ligne et en ville

- 9.1.1. L'enregistrement en ligne et en ville est disponible pour certains aéroports et depuis certaines villes.
- 9.1.2. Avant d'arriver à l'aéroport pour votre vol régulier, vous pouvez vous enregistrer en ligne et imprimer votre carte d'embarquement ou télécharger une carte d'embarquement mobile si vous volez depuis un aéroport où elles sont acceptées. Pour vous enregistrer en ligne, vous devez vous rendre sur notre site Web ou application et suivre les instructions. Vous devez effectuer l'enregistrement en ligne de vos vols réguliers dans le délai indiqué sur votre billet. Une fois que vous vous êtes enregistré en ligne, vous devez également imprimer votre carte d'embarquement ou, si vous voyagez depuis un avion où ils sont acceptés, télécharger une carte d'embarquement mobile et l'apporter à l'aéroport avec vous. Vous pourrez également vous enregistrer en ligne et imprimer votre carte d'embarquement ou télécharger une carte d'embarquement mobile (si vous volez depuis un aéroport où elles sont acceptées) pour tout vol ultérieur.
- 9.1.3. Veuillez noter que les aéroports accepteront les cartes d'embarquement mobiles qui ont été téléchargées sur votre téléphone mobile ou votre tablette à l'aide de l'application Air Arabia. Les aéroports peuvent ne pas accepter les versions pdf de votre carte d'embarquement téléchargées sur un téléphone mobile ou une tablette et ne peuvent pas vous permettre de passer la sécurité ou d'embarquer sur votre vol si vous présentez

une version pdf de votre carte d'embarquement sur un téléphone mobile ou une tablette.

- 9.1.4. Si vous avez modifié des détails de votre (vos) vol (s), ajouté un bébé, demandé une assistance spéciale et / ou réservé un siège via l'attribution de siège ou tout autre service offert par nous depuis que vous avez réservé votre (vos) vol (s), vous devrez vous enregistrer en ligne à nouveau et imprimez une nouvelle carte d'embarquement ou, si celles-ci sont disponibles à l'aéroport d'où vous volez, téléchargez une nouvelle carte d'embarquement mobile pour votre (vos) vol (s), car votre carte d'embarquement d'origine ne sera plus valide, vous devez être en possession de votre carte d'embarquement imprimée ou de votre carte d'embarquement mobile à votre arrivée à l'aéroport.
- 9.1.5. Si votre vol a été retardé ou annulé ou si vous avez été transféré sur un autre vol, vous devrez vous enregistrer à nouveau en ligne et imprimer une nouvelle carte d'embarquement ou, si celles-ci sont disponibles à l'aéroport concerné; téléchargez une nouvelle carte d'embarquement mobile car la carte d'embarquement d'origine ne sera plus valide. Si vous êtes déjà à l'avion lorsque votre vol est retardé ou annulé, veuillez vous rendre au dépôt de bagages, au service d'assistance ou au bureau du service clientèle où l'un de nos représentants vous aidera.

9.2. Dates limites d'enregistrement à l'avion

Vous devez vous présenter à l'enregistrement suffisamment avant l'heure de départ prévue de votre vol pour permettre l'achèvement de l'enregistrement, les formalités gouvernementales et les procédures de sécurité, en tenant compte du fait que:

- 9.2.1. Les délais d'enregistrement peuvent varier selon les aéroports et votre voyage sera plus fluide si vous accordez suffisamment de temps pour respecter les délais d'enregistrement. Nous ou nos agents autorisés vous informerons de la date limite d'enregistrement pour votre premier vol avec nous si elle est plus longue que la limite normale. Pour tout vol ultérieur dans votre voyage, vous devez vous informer des dates limites d'enregistrement en consultant notre horaire ou en nous demandant à nous ou à nos agents agréés.
- 9.2.2. Vous devez respecter la date limite d'enregistrement applicable et vous ne pourrez pas vous enregistrer après la date limite d'enregistrement. L'arrivée après la date limite d'enregistrement peut entraîner la perte de votre réservation et le paiement intégral du prix.
- 9.2.3. Les formalités gouvernementales et les procédures de sécurité peuvent varier selon les aéroports et pour certains vols. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous respectez ces formalités et procédures.
- 9.2.4. Si vous avez effectué l'enregistrement en ligne ou à l'embarquement aux points d'enregistrement de la ville, vous devez passer directement par le point de contrôle de sécurité et toute zone de douane / immigration jusqu'à la porte de départ.
- 9.2.5. Si vous avez réservé une assistance pour vous rendre à la porte, veuillez en informer un membre de notre personnel de l'aéroport ou rendez-vous au point de prise en charge

fourni par l'autorité aéroportuaire désignée à votre arrivée à l'aéroport et ils organiseront une assistance pour vous. S'il vous plaît n'oubliez pas de prévoir du temps supplémentaire pour cela.

- 9.2.6. Si vous voyagez avec un fauteuil roulant, veuillez aviser un membre de notre personnel de l'avion dès votre arrivée à l'aéroport pour vous assurer que notre personnel est au courant de vos besoins et de l'assistance dont vous aurez besoin. Vous devez vous assurer que vous arrivez à l'avion avec suffisamment de temps pour passer par la sécurité de l'avion et arriver à la porte d'embarquement à temps pour votre vol. Les aides à la mobilité en fauteuil roulant de plus de 60 kg ne peuvent être acceptées que si elles sont approuvées par l'avion, vérifiez à l'arrivée et au départ les installations
- 9.2.7. La fourniture d'une assistance via l'avion, sur l'avion, hors de l'avion et via le processus d'arrivée à destination est de la responsabilité de l'autorité aéroportuaire compétente. Les préoccupations concernant le niveau de service fourni doivent être adressées à l'administration aéroportuaire, le cas échéant.
- 9.2.8. Vous êtes autorisé à vous enregistrer avec un autre passager dans un PNR distinct pour le même vol uniquement Si vous vous approchez tous les deux du comptoir d'enregistrement en même temps et que vous avez terminé les procédures de sécurité.

9.3. À l'enregistrement

- 9.3.1. Tous les passagers, y compris les enfants et les nourrissons, doivent présenter leur confirmation de réservation et tous les documents de voyage nécessaires, y compris, mais sans s'y limiter, les passeports, visas, etc., lors de l'enregistrement. Lors de l'enregistrement, si vous ne fournissez pas les documents de voyage nécessaires pour voyager vers la destination de votre réservation, vous ne serez peut-être pas autorisé à voyager, ce qui pourrait vous faire perdre votre réservation et l'intégralité du prix payé.
- 9.3.2. Lors de l'enregistrement, nous émettrons votre carte d'embarquement et votre reçu de bagages pour tout bagage enregistré. Il est important que vous les conserviez avec vous tout au long de votre voyage.
- 9.3.3. Normalement, les comptoirs d'enregistrement de l'aéroport sont ouverts trois heures et se ferment une heure avant votre vol prévu, certains aéroports ont une heure d'enregistrement différente. Veuillez donc vérifier l'heure d'enregistrement mentionnée sur votre billet car il y en a. Vous devez vous assurer que vous avez soumis vos bagages de soute avant la fermeture de l'enregistrement, certains aéroports vous devez avoir soumis vos bagages de soute plus d'une heure avant l'heure de départ prévue de votre vol ou vos bagages de soute ne seront pas acceptés pour le transport. Depuis certains avions, vous devez avoir déposé vos bagages de soute plus de 60 minutes avant le départ prévu de votre vol pour qu'il soit accepté. S'il vous plaît vérifier votre document de confirmation pour ces exceptions limitées.
- 9.3.4. Les groupes voyageant sous le même PNR ou les familles voyageant ensemble peuvent regrouper leurs bagages enregistrés en même temps, mais ils doivent faire enregistrer leurs bagages individuellement afin que chaque passager garde sa propre partie de récupération des bagages avec eux. En cas de déchargement d'un membre du groupe à

la porte d'embarquement pour quelque raison que ce soit, les bagages enregistrés de ce membre du groupe doivent être déchargés.

9.4. Embarquement

- 9.4.1. Les détails d'embarquement, y compris, mais sans s'y limiter, le numéro de la porte ou la date limite seront normalement spécifiés sur votre carte d'embarquement, mais peuvent être modifiés par annonce publique ou autrement. Vous devez être présent à la porte d'embarquement à l'heure spécifiée par nous lors de l'enregistrement, mais, en tout état de cause, pas plus de 20 minutes avant l'heure de départ prévue de votre vol ou vous risquez de ne pas être accepté pour le voyage.
- 9.4.2. Votre passeport et vos documents de voyage seront vérifiés lorsque vous traverserez le point de contrôle de sécurité à l'aéroport et à nouveau avant de monter à bord de l'avion.
- 9.4.3. À votre arrivée à la porte d'embarquement, vous devrez présenter certaines informations relatives à votre vol et à votre identité. Cela comprendra votre carte d'embarquement pour votre vol et une forme acceptable d'identification photographique. Détails de ces exigences d'identification, nécessaires pour tous les vols (internationaux et nationaux).
- 9.4.4. Si vous vous présentez avant l'embarquement à tout moment avant ou après l'heure d'embarquement mentionnée dans cet article ou si vous n'étiez pas prêt à voyager et que vous êtes incorrectement documenté, vous comprenez et reconnaissez que nous refuserons de transporter et nous renoncerons à votre siège et à vos bagages enregistrés seront déchargés de l'avion sans aucun droit à aucune indemnité, sauf si requis par la loi applicable. Pour éviter tout doute, cela comprend Votre incapacité à soumettre ou à présenter les informations requises par rapport aux exigences relatives aux Informations avancées sur les passagers. Les détails de nos exigences en matière d'informations sur les passagers sont précisés à l'article 6.

9.5. Avis important

Nous n'aurons aucune obligation (y compris, mais sans s'y limiter, une obligation de vous transporter sur un autre vol ou de vous offrir un remboursement du billet) ou de responsabilité pour toute perte ou dépense, quelle qu'elle soit, résultant de votre manquement à respecter les dispositions du présent article 9.

ARTICLE 10-REFUS ET LIMITATION DU TRANSPORT

10.1. Droit de refuser le transport

- 10.1.1. Nous avons le droit de refuser de transporter vous ou vos bagages sur un vol (même si vous détenez un billet valide et avez une carte d'embarquement) si un ou plusieurs des événements énumérés ci-dessous se sont produits ou si nous pensons raisonnablement que cela pourrait se produire, étant entendu par Vous que nous n'avons aucune obligation de nous renseigner pour déterminer si nous pensons qu'un événement pourrait se produire Voir également les articles 10.2 et 13.4. concernant les conséquences d'un refus de transport.

- 10.1.2. Une telle action est nécessaire pour se conformer à toutes les lois, réglementations ou ordonnances gouvernementales applicables de tout État ou pays à partir desquelles un vol, un vol vers ou au-dessus; ou
- 10.1.3. Le transport de Vous et / ou de Vos Bagages peut mettre en danger ou affecter négativement et matériellement, ou a mis en danger ou nuire et matériellement affecté, la sécurité, la santé ou la sécurité de l'avion, des autres Passagers ou de l'équipage (y compris le personnel au sol) ou du confort des autres Passagers à bord de l'avion; ou
- 10.1.4. Vous semblez être sous l'influence de drogues ou d'alcool; ou si Vous êtes, ou Nous pensons raisonnablement que Vous êtes, en possession illégale de drogues; ou
- 10.1.5. Votre état mental ou physique, y compris votre déficience d'alcool ou de drogues, semble présenter un danger ou un risque pour vous-même, pour les passagers ou pour l'équipage ou pour l'avion ou toute personne ou propriété à bord ou représente une source probable ou réelle de gêne matérielle ou inconfort pour les autres passagers à bord de l'avion si vous deviez voyager; Ou
- 10.1.6. Vous avez refusé d'autoriser un contrôle de sécurité sur vous ou vos bagages; ou
- 10.1.7. Vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sécurité pour vous-même ou vos bagages ou, après vous être soumis à un tel contrôle, vous n'avez pas fourni de réponses satisfaisantes aux questions de sécurité à l'enregistrement ou à la porte d'embarquement, ou vous avez échoué à une évaluation / analyse du profil de sécurité, ou Vous trafiquez ou retirez des scellés de sécurité sur vos bagages ou des autocollants de sécurité sur votre carte d'embarquement; ou
- 10.1.8. Vous utilisez des mots menaçants, injurieux ou insultants ou vous comportez de façon menaçante, abusive ou insultante envers le personnel au sol ou les membres de l'équipage ou d'autres passagers avant ou pendant l'un des processus d'embarquement sur votre vol ou pendant le débarquement d'un vol de correspondance ou sur monter à bord de l'avion avant le décollage; ou
- 10.1.9. Vous omettez d'observer ou d'entraver Nos instructions en matière de sûreté ou de sécurité, que ce soit avant l'embarquement ou à bord de l'avion, ou celles de tout membre du personnel au sol ou membre d'équipage dans l'exercice de leurs fonctions ou si Vous trafiquez ou menacez de falsifier l'avion, son équipement ou toute partie de celui-ci; ou
- 10.1.10. Vous ne respectez pas nos instructions concernant la sécurité, la sûreté ou le confort des passagers, par exemple, les sièges, le stockage des bagages non enregistrés, le tabagisme, la consommation d'alcool, la consommation de drogues ou l'utilisation d'équipements électroniques (par exemple, téléphones portables / cellulaires, ordinateurs portables), PD4As, enregistreurs portables, lecteurs CD, DVD et MP3, jeux électroniques ou appareils de transmission); ou
- 10.1.11. Vous avez fait ou tenté de faire un canular à la bombe, une menace de détournement ou toute autre menace à la sécurité; ou
- 10.1.12. Vous commettez une infraction pénale lors de l'enregistrement ou de l'un des autres processus d'embarquement sur votre vol, ou de débarquement d'un vol en

correspondance, ou à bord de l'avion avant le décollage; ou agissant dans un comportement perturbateur ou indiscipliné

- 10.1.13. Vous n'avez pas ou ne semblez pas être en possession de documents de voyage valides; Vous cherchez ou avez cherché à entrer illégalement dans un pays par lequel Vous pouvez être en transit, ou pour lequel Vous n'avez pas de document d'entrée valide; Vous détruisez des documents de voyage pendant le vol; Vous refusez de remettre Vos documents de voyage à un membre de l'équipage, contre réception, sur demande; Vous refusez de nous permettre de photocopier vos documents de voyage; ou si le personnel d'enregistrement doute qu'il existe une différence entre la personne sur le document et la personne devant lui.
- 10.1.14. Nous avons été informés (oralement ou par écrit) par les services d'immigration ou d'autres autorités du pays vers lequel vous voyagez ou par lequel vous avez l'intention de transiter, ou d'un pays dans lequel vous avez prévu une escale, que vous ne serez pas permis d'entrer dans ce pays même si vous avez des documents de voyage valides; ou
- 10.1.15. Vous (ou la personne qui a payé le Billet) n'avez pas payé intégralement le tarif, les taxes, les frais ou les charges applicables; ou
- 10.1.16. Vous n'avez pas respecté la date limite d'enregistrement ou n'avez pas pu arriver à l'heure à la porte d'embarquement; ou
- 10.1.17. Vous présentez un ticket qui a été ou semble être:
- Non valide, ou
 - acquis illégalement ou par des moyens frauduleux (par exemple, au moyen d'une carte de crédit ou de débit volée), ou
 - Non payé en raison d'une défaillance de l'agent agréé,
 - Forgé ou falsifié ou modifié sans autorisation requise, ou
 - Achetés ou émis ou modifiés par une entité autre que nous ou notre agent autorisé, ou
 - Signalé comme étant mutilé, perdu ou volé, ou est une contrefaçon, ou
- 10.1.18. Vous ne pouvez pas prouver que vous êtes la personne nommée sur le billet ou que vous ne respectez pas les exigences énoncées ailleurs dans les présentes conditions de transport; ou
- 10.1.19. Vous omettez, ou refusez, de nous donner des informations en votre possession ou à votre disposition qu'une autorité gouvernementale nous a légalement demandé de fournir à votre sujet; ou
- 10.1.20. Vous êtes médicalement inapte à voler; ou
- 10.1.21. Vous êtes, ou nous soupçonnons raisonnablement que vous êtes, en possession illégale de drogues; ou
- 10.1.22. Vous avez moins de 12 ans et n'êtes pas accompagné d'un tuteur de plus de 16 ans nommé sur le même Billet; ou

- 10.1.23. Vous vous êtes déjà comporté de l'une des manières interdites ci-dessus et nous pensons que vous pouvez répéter un tel comportement, ou vous avez précédemment été refusé par une autre compagnie aérienne pour une raison liée à votre comportement, ou vous avez violé l'une de vos obligations imposées à ce sujet. Conditions générales de transport par rapport au transport antérieur que nous avons effectué; ou
- 10.1.24. Lors de l'enregistrement ou de l'embarquement, Vous avez besoin d'une assistance spéciale qui n'a pas été demandée lors de la réservation du voyage, ou conformément à la réglementation applicable, au moins 48 heures avant l'heure de départ annoncée du vol, conformément à l'article 5.1, et qui Nous ne pouvons raisonnablement fournir; ou
- 10.1.25. Nous vous avons informé que nous ne vous transporterions à aucun moment après la date de cet avis sur nos vols; ou

10.2. Remboursement des frais

Si le transport vous est refusé pour l'une des raisons énoncées à l'article 10.1, vous nous rembourserez les frais que nous engageons en raison: (a) de la réparation ou du remplacement de biens perdus, endommagés ou détruits par vous; (b) compensation Nous devons payer à tout Passager ou membre d'équipage affecté par Vos actions; et (c) retarder l'avion dans le but de vous retirer et / ou vos bagages. Nous pouvons appliquer à ce paiement ou à ces dépenses la valeur de tout transport non utilisé sur votre confirmation de réservation ou l'un de vos fonds en notre possession.

10.3. Vols hors séquence :

- 10.3.1. Votre Billet n'est valable que pour chacun des Vols enregistrés sur le Billet et dans la Réservation (PNR) dans Notre système informatisé de réservation, du lieu de départ via toute Escale jusqu'au lieu de destination finale. Votre Billet perdra sa validité et nous avons le droit de refuser de Vous transporter ou de transporter Vos Bagages sur un Vol (même si Vous détenez un Billet et avez une carte d'embarquement), si tous les Vols réservés, à l'aller et au retour, ne sont pas utilisés dans l'ordre exact indiqué sur le Billet.
- 10.3.2. **Avant le premier vol :** Si vous ne souhaitez pas voyager dans l'ordre exact des vols de la réservation, avant le premier vol de la séquence, vous devrez modifier la réservation conformément à l'article 4.5 ou annuler la réservation conformément à l'article 4.6, et par la suite, vous pourrez effectuer une nouvelle réservation.
- 10.3.3. **Tout Vol de la Réservation :** Si Vous ne prenez aucun Vol dans un ordre exact de la Réservation, l'Article 7.3.6 s'appliquera immédiatement à tous les Vols de la Réservation (aller et retour). Tous les vols de la réservation ne seront pas valides.
- 10.3.4. Nous déclinons toute responsabilité pour toute perte ou dépense résultant de votre non-respect des dispositions du présent article.

10.4. Liste de Blocage

10.4.1 Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, de vous ajouter à notre Liste de Blocage si vous commettez une violation des règles de sécurité, de sûreté ou de conformité réglementaire, que ce soit au sol ou à bord de nos avions, mettant en danger nos passagers,

employés et agents. Cela inclut également tout comportement perturbateur ou si nous soupçonnons des transactions frauduleuses liées à vos réservations.

10.4.2 Vous serez informé par écrit, via l'adresse e-mail fournie lors de la réservation, de votre statut de personne inscrite sur la Liste de Blocage, ainsi que des raisons ayant conduit à cette décision.

10.4.3 Les motifs d'ajout à la Liste de Blocage incluent, sans s'y limiter, les actes suivants :

a. Comportement perturbateur :

- Passagers se livrant à un comportement indiscipliné ou agressif, comme des abus verbaux ou physiques.
- Actions interférant avec les responsabilités de l'équipage, telles que le refus de respecter les consignes de sécurité (ceinture de sécurité, etc.).

b. Mise en danger de la sécurité :

- Toute tentative d'ouverture des portes, de manipulation des équipements de sécurité ou de non-respect des consignes de sécurité.
- Conduite dangereuse menaçant la sécurité des autres, comme fumer à bord.

c. Problèmes de sécurité :

- Violation des règlements de sûreté, comme tenter de contourner les contrôles de sécurité de l'aéroport ou transporter des articles non autorisés à bord.
- Comportement frauduleux, tel que l'utilisation d'une fausse pièce d'identité ou d'un billet appartenant à une autre personne.

d. Altercations physiques ou agressions :

- Implication dans des altercations, bagarres ou agressions, que ce soit avec d'autres passagers, membres d'équipage ou personnel au sol.
- Conduite physique inappropriée, comme le harcèlement ou les agressions, pour lesquels nous avons une politique de tolérance zéro.

e. Non-paiement ou paiements frauduleux :

- Défaut de paiement pour des services, par exemple des litiges sur des frais de billets entraînant des réclamations non résolues.
- Utilisation de moyens de paiement frauduleux pour réserver des vols.

f. Menaces ou abus (verbaux ou écrits) :

- Langage menaçant ou abusif, que ce soit envers l'équipage ou d'autres passagers.
- Faire des menaces, même sous forme de plaisanterie, concernant des questions de sécurité ou de sûreté.

g. Problèmes juridiques ou implication dans des activités criminelles :

- Si un passager est impliqué dans des activités illégales à bord, telles que le trafic de drogue ou la contrebande.

- Non-respect des autorités douanières ou d'immigration dans des pays étrangers.

h. Risques pour la santé et la sécurité :

- Passagers présentant un risque lié à des maladies transmissibles sans avoir pris les précautions nécessaires.
- Situations où l'état médical d'un passager nécessite des soins spécialisés que la compagnie aérienne ne peut fournir.

10.4.4 Vous comprenez qu'être ajouté à notre Liste de Blocage limitera et empêchera votre capacité à voyager avec nous ou à utiliser nos services pour une période déterminée uniquement par nous. Vous serez interdit d'utiliser tout billet ou produit émis par nous, et nous nous réservons le droit d'annuler toute réservation future que vous pourriez avoir avec nous, sans remboursement ni crédit.

10.4.5 Une fois inscrit sur la Liste de Blocage, vous ne pourrez pas vous enregistrer et votre réservation sera annulée sans remboursement ni crédit.

ARTICLE 11 - BAGAGES

11.1. Dispositions générales

11.1.1. Franchise de bagages

- Certains tarifs n'incluent aucune franchise de bagages enregistrés. Le passager peut choisir d'acheter la franchise de bagages préférée au moment de la réservation. Veuillez consulter les tarifs applicables pour plus d'informations. Ceux-ci sont à votre disposition au moment de la réservation. Les franchises et restrictions actuelles pour les bagages enregistrés et les bagages non enregistrés sont définies sur notre site Web et peuvent changer de temps à autre.
- Un passager qui ne voyage pas ne peut pas transférer ses bagages enregistrés non utilisés ou sa franchise de bagages non enregistrés à tout autre passager, y compris les passagers du même billet.

11.1.2. Excédent de bagages

L'acceptation et le transport des excédents de bagages sont à notre discrétion et vous devrez payer des frais pour le transport des bagages dépassant votre franchise de bagages gratuite. Pour plus de détails sur les tarifs applicables au transport de l'excédent de bagages, veuillez nous contacter ou contacter nos agents agréés.

11.1.3. Vos obligations

- Vous déclarez que vous êtes pleinement conscient du contenu de tous vos bagages.
- Vous vous engagez à ne pas laisser vos bagages sans surveillance à partir du moment où vous les emballez et à ne pas accepter les articles d'un autre passager ou de toute autre personne.
- Vous vous engagez à ne pas voyager avec des bagages qui leur sont confiés par un tiers.

- (d) Il est conseillé de ne pas inclure d'articles périssables ou fragiles dans vos bagages. Si, toutefois, vous incluez ces articles ou objets dans vos bagages, vous devez vous assurer qu'ils sont correctement et solidement emballés et protégés dans des conteneurs appropriés afin de ne pas endommager ces articles et objets ainsi que les bagages appartenant aux bagages des autres passagers ou Notre avion.
- (e) Vous devez vous assurer que vos bagages sont correctement verrouillés et ne peuvent être ouverts que par vous, ce qui signifie que nous ne prenons aucune responsabilité pour les articles interdits dans vos bagages à tout moment.

11.1.4. Articles que vous ne devez pas transporter dans vos bagages

11.1.4.1. Général

Il y a certains articles strictement interdits que vous ne devez pas inclure dans vos bagages. Les interdictions s'appliquent aux bagages enregistrés et non enregistrés, ainsi que des interdictions distinctes et supplémentaires applicables aux bagages enregistrés uniquement et aux bagages non enregistrés uniquement. Si vous ne respectez pas l'une des règles applicables, vous et / ou vos bagages pouvez vous voir refuser le transport (voir aussi l'article 10.1). De plus, vous pourriez ne pas avoir le droit de réclamer une compensation si un article interdit inclus à tort dans vos bagages subit des dommages ou cause des dommages à vos bagages.

- (a) Vous ne devez pas inclure l'un des articles suivants dans les zones de sécurité / stérilisées et à bord d'un avion ou dans vos bagages non enregistrés ou vos bagages enregistrés:
 - (i) Les articles susceptibles de mettre en danger l'avion ou les personnes ou les biens à bord de l'avion, tels que ceux spécifiés dans les Instructions techniques de l'ICAO pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses et le Règlement de l'IATA sur les marchandises dangereuses, et dans nos voyages connexes Règlements. Si Vous n'êtes pas familier avec ces règles et règlements, veuillez nous demander ou à Nos Agents Autorisés pour plus de détails;
 - (ii) les articles dont le transport est interdit par les lois, réglementations, ordonnances ou politiques gouvernementales en vigueur dans tout État, à destination ou en provenance de;
 - (iii) Les articles que nous considérons comme impropres au transport parce qu'ils sont risqués ou dangereux, ou en raison de leur poids, taille, forme ou caractère, ou parce qu'ils sont fragiles ou périssables compte tenu, entre autres, du type d'avions utilisés. Veuillez nous interroger sur toutes les préoccupations que vous pourriez avoir concernant la pertinence de vos bagages avant votre arrivée à l'aéroport;
 - (iv) Les armes à feu (réelles, répliques ou jouets) et les munitions autres qu'à des fins de chasse et de sport sont interdites de transport en tant que bagages. Les armes à feu et les munitions pour la chasse et le sport peuvent être acceptées à notre seule discrétion en tant que bagages enregistrés. Les armes à feu doivent être déchargées, avec le cran de sûreté en place, et convenablement emballées. Le transport de munitions est soumis aux réglementations de l'ICAO et de l'IATA mentionnées à l'article 11.1.4.1. (a).(i)
- (v) Vous ne devez pas inclure dans vos bagages enregistrés des articles fragiles ou périssables, des objets de valeur (y compris par exemple de l'argent, des bijoux, des métaux précieux,

des pierres précieuses, de l'argenterie, des œuvres d'art ou d'autres objets de valeur, du matériel optique ou photographique), des ordinateurs, les appareils électroniques personnels (y compris, sans s'y limiter, les appareils de communication mobiles et les tablettes), les données stockées, tout médicament ou équipement médical qui peuvent être nécessaires en vol ou pendant votre voyage ou qui ne peuvent pas être rapidement remplacés en cas de perte ou d'endommagement, les clés de la maison ou de la voiture, documents de valeur (y compris, par exemple, certificats d'actions, obligations, titres négociables, titres de propriété, documents commerciaux, passeports et autres documents d'identification) ou échantillons Transport d'un maximum de deux équipements de mobilité par personne handicapée ou personne à mobilité réduite, y compris les fauteuils roulants électriques (sous réserve d'un préavis de 48 heures et d'éventuelles limitations d'espace à bord de l'avion, et sous réserve de l'application de la législation applicable aux marchandises dangereuses.

(vi) Exemples d'articles interdits Vous n'êtes pas autorisé à le transporter dans des zones de sûreté à accès restreint et à bord d'un avion:

- Armes à feu, armes à feu et autres dispositifs qui déchargent des projectiles - dispositifs capables, ou semblant capables, d'être utilisés pour causer des blessures graves en déchargeant un projectile, notamment: armes à feu de tous types, telles que pistolets, revolvers, fusils, fusils de chasse, fusils jouets, des répliques et des imitations d'armes à feu pouvant être confondues avec des armes réelles, des éléments constitutifs d'armes à feu, à l'exclusion des viseurs télescopiques, des pistolets à air comprimé et à CO₂, tels que des pistolets, des fusils à plomb, des fusils et des pistolets à billes, des pistolets lance-fusées et des pistolets de démarrage, des arcs, arbalètes et flèches, fusils à harpon et fusils à harpon, lance-pierres et catapultes.

- Superbes dispositifs - dispositifs conçus spécifiquement pour étourdir ou immobiliser, notamment:

dispositifs pour choquer, tels que les pistolets paralysants, les pistolets Taser et les matraques électriques, les assommeurs et les tueurs d'animaux, les produits chimiques désactivants et incapacitants et biologiques, les gaz et les pulvérisations, tels que le macis, les pulvérisations de poivre, les pulvérisations de capsicum, les gaz lacrymogènes, les pulvérisations d'acide et les répulsifs pour animaux Vaporisateurs;

- Objets avec une pointe ou un tranchant tranchants - objets avec une pointe ou un tranchant tranchants pouvant être utilisés pour causer des blessures graves, y compris: des objets conçus pour être coupés, tels que des haches, des haches et des couperets, des piolets et des pics à glace, des lames de rasoir, coupe-boîtes, couteaux à lames de plus de 6 cm, ciseaux à lames de plus de 6 cm mesurées à partir du point d'appui, équipement d'arts martiaux à pointe ou à arête vive, épées et sabres.
- Outils de l'ouvrier - outils pouvant être utilisés pour causer des blessures graves ou pour menacer la sécurité des aéronefs, notamment: les pinces, les perceuses et les forets, y compris les perceuses électriques portatives sans fil, les outils avec une lame ou un manche de plus de 6 cm d'utilisation comme arme, comme les tournevis et les

burins, les scies, y compris les scies électriques portatives sans fil, les chalumeaux, pistolets à boulon et pistolets à clous.

- Instruments contondants - objets pouvant être utilisés pour causer des blessures graves lorsqu'ils sont utilisés pour frapper, y compris: battes de baseball et de softball, clubs et matraques, tels que clubs de billard, blackjack et bâtons de nuit, équipement d'arts martiaux
- Explosifs et substances et engins incendiaires - explosifs et substances et engins incendiaires capables, ou semblant capables, d'être utilisés pour causer des blessures graves ou pour menacer la sécurité des avions, y compris: munitions, casquettes de dynamitage, détonateurs et mèches, réplique ou des imitations d'engins explosifs, des mines, des grenades et d'autres magasins militaires explosifs, des feux d'artifice et d'autres pièces pyrotechniques, des cartouches fumigènes et des cartouches fumigènes, de la dynamite, de la poudre à canon et des explosifs plastiques.

(vii) Vous ne devez emporter aucun article dans la cabine de l'avion si nous déterminons, à notre seule discrétion, que sa présence pourrait affecter la sécurité et / ou la sécurité de l'avion ou de toute personne s'y trouvant.

(b) Vous ne devez pas inclure dans vos bagages non enregistrés:

- (i) armes, armes et munitions réelles, répliques ou jouets, explosifs ou tout contenant des explosifs (par exemple, pétards de Noël, feux d'artifice ou pétards) et matières incendiaires; couteaux de tout type / forme ou taille; ouvre-lettres; couverts en métal; catapultes; lance-pierres, lames de rasoir et lames de rasoir droit (à l'exclusion des rasoirs de sécurité et des lames de cartouches qui l'accompagnent); outils pour artisans; fléchettes; les ciseaux; limes à ongles; aiguilles et seringues hypodermiques (sauf si elles sont requises pour des raisons médicales et accompagnées d'un certificat médical confirmant l'état de santé nécessitant le transport); des aiguilles à tricoter; équipes de bouchons de liège; battes et clubs de sport (y compris, par exemple, battes de baseball et de softball, clubs de golf, battes de cricket mais à l'exclusion des raquettes de tennis, de badminton et de squash); balles de sport dures (y compris, par exemple, balles de cricket, de terrain, de hockey ou de billard, de billard ou de billard); queues de billard, de snooker ou de queues de billard; dispositifs d'arts martiaux.
- (ii) Tout article qui, à notre avis, ou de l'avis du personnel de sécurité de l'avion, pourrait être utilisé ou adapté pour être utilisé comme une arme susceptible de provoquer un jury ou une incapacité ou de représenter toute autre menace pour la sécurité ou la sûreté.
- (iii) Exemples d'articles interdits Vous n'êtes pas autorisé à transporter dans vos bagages enregistrés:
 - Explosifs et substances et engins incendiaires - explosifs et substances et engins incendiaires pouvant être utilisés pour causer des blessures graves ou menacer la sécurité des avions, y compris: munitions, bombes, détonateurs et fusibles, mines, grenades et autres engins explosifs militaires magasins, feux d'artifice et autres pièces pyrotechniques, cartouches fumigènes, dynamite, poudre à canon et explosifs plastiques.

- (c) Sacs intelligents; Ce sont des sacs qui contiennent des batteries pour les moteurs ou comme dispositifs de charge intégrés. Vous devez respecter les conditions suivantes :

a. Bagages non enregistrés (Cabine) :

Pour transporter des bagages intelligents en cabine : La batterie doit être retirée du bagage intelligent, **ou** La batterie peut rester installée à condition que le bagage soit totalement éteint et reste éteint jusqu'à l'arrivée à destination. Les bagages intelligents équipés de batteries non amovibles sont interdits en tant que bagages non enregistrés en cabine.

b. Bagages enregistrés (Soute) :

Si un bagage intelligent est enregistré en soute : La batterie doit être retirée et Les batteries retirées doivent être transportées uniquement comme bagage non enregistré (en cabine). Les bagages intelligents équipés de batteries non amovibles ne sont **en aucun cas** acceptés comme bagages enregistrés.

Réglementations sur les batteries :

Toutes les batteries transportées en cabine doivent être conformes aux réglementations de sécurité applicables, Y compris, mais sans s'y limiter les directives relatives au transport des batteries lithium-ion. Les passagers sont responsables de s'assurer que les batteries transportées respectent ces normes.

- (d) Nous pouvons soit vous demander de procéder à l'enregistrement des articles visés aux articles 11.1.4.1. (a) et 11.1.4.1. (b) comme Bagages enregistrés ou refuser de les transporter.
- (e) Si, malgré leur interdiction, des articles visés aux articles 11.1.4.1. (a) et 11.1.4.1. (b) sont inclus dans vos bagages, nous ne serons pas responsables de toute perte ou dommage à ces articles.
- (f) Si un article de bagage non enregistré devient un bagage enregistré (que ce soit à votre demande ou parce que nous l'exigeons), vous devez immédiatement en retirer tous les articles dont l'inclusion dans les bagages enregistrés est interdite par l'article 11.1.4.1. (a) Vous pouvez transporter des articles tels que des bagages non enregistrés, mais uniquement si vous respectez nos exigences concernant le contenu et la taille et le poids des bagages non enregistrés spécifiés à l'article 11.3.
- (g) Nous ne sommes pas responsables de tout article retiré de vos bagages enregistrés ou bagages non enregistrés et conservé par le personnel de sécurité de l'aéroport. Il est de votre responsabilité de vérifier les exigences de sécurité applicables à votre vol et à votre aéroport de départ avant le voyage et, si des objets personnels sont retirés de vos bagages par le personnel de sécurité de l'aéroport, il est de votre responsabilité de vous assurer d'obtenir un reçu du personnel de sécurité de l'avion et prendre des dispositions pour la collecte de ces articles.

11.1.4.2. Armes à feu et articles dangereux

- (a) Si vous souhaitez transporter des armes à feu, des munitions et des explosifs, y compris des articles contenant des explosifs (par exemple, des biscuits de Noël, des feux d'artifice ou des pétards) en tant que bagages enregistrés, il est de votre responsabilité de vous informer et de vous assurer que vous avez obtenu toutes les autorisations requises du

gouvernement et / ou des autorités militaires du pays de départ et du pays de destination avant de commencer votre transport.

- (b) Les armes à feu, les munitions et les explosifs, y compris les articles contenant des explosifs (par exemple, des biscuits de Noël, des feux d'artifice ou des pétards) ne seront pas acceptés comme bagages enregistrés, sauf si nous les approuvons au moins 10 jours ouvrables avant votre vol. Si elles sont acceptées pour le transport, les armes à feu doivent être déchargées avec le cran de sécurité, et convenablement emballées et accompagnées de tous les documents légalement requis par les pays de départ, de destination et de toute escale. Le transport de munitions est soumis aux réglementations de l'ICAO et de l'IATA, comme spécifié à l'article 11.1.4.1 (a). Vos armes à feu, munitions et explosifs ne seront jamais transportés dans la cabine ou le cockpit de l'avion.
- (c) Des armes telles que, par exemple, des armes à feu anciennes, des épées, des couteaux, des fusils jouets ou répliques, des arcs et des flèches et des articles similaires peuvent être acceptées comme bagages enregistrés uniquement à notre discrétion, sous réserve de l'approbation préalable de notre part, mais ne seront pas autorisées dans la cabine ou le poste de pilotage de l'avion.
- (d) Nous déclinons toute responsabilité en cas d'acceptation d'un article en vertu de l'article 11.1.4.2. b). et / ou 11.1.4.1. c). est retiré de vos bagages enregistrés et / ou conservé ou détruit par le personnel de sécurité, les représentants du gouvernement, les responsables de l'avion, la police ou les militaires ou d'autres compagnies aériennes impliquées dans votre transport.
- (e) Nous nous réservons le droit de refuser le transport des articles mentionnés au 11.1.4 sans donner de raisons

11.1.4.3. Droit de refuser des bagages

- (a) Nous refuserons, pour des raisons de sécurité et / ou de sûreté, de transporter ou de poursuivre tout transfert de Bagages contenant l'un des articles interdits décrits à l'article 11.1.4 (et à l'article 11.3. dans le cas des Bagages non enregistrés uniquement), ou si le passager n'a pas respecté les obligations de l'article 11.1.3. (a) à (c), peu importe si et quand On nous dit ou découvre la présence de tels articles interdits.
- (b) Nous pouvons refuser de transporter comme bagages tout article que nous considérons raisonnablement impropre au transport en raison de son hygiène, sa taille, sa forme, son poids, son apparence, son contenu, son caractère, ou pour des raisons de sécurité ou de fonctionnement ou pour le confort d'autres passagers ou configuration ou nature, ou refuser de continuer à les transporter en cas de découverte au cours d'un voyage. Si vous avez des doutes sur des articles particuliers, veuillez demander conseil à nous ou à nos agents agréés.
- (c) Nous pouvons refuser d'accepter les bagages pour le transport à moins que ce ne soit à notre avis, correctement et solidement emballé dans des conteneurs appropriés. Si vous nous le demandez, nous vous donnerons des informations sur les emballages et les contenants acceptables pour nous.

- (d) Nous n'avons aucune obligation de prendre en charge les bagages et / ou articles refusés.
- (e) Nous pouvons refuser de transporter en soute des Bagages que Vous n'avez pas remis à Notre personnel avant la date limite d'enregistrement prévue à l'article 9.1.

11.1.4.4. Droit de recherche, écran et radiographie

- (a) Pour des raisons de sécurité, de santé et de sécurité, et pour vérifier que vous ne transportez pas ou ne transportez pas personnellement dans vos bagages des articles interdits par les présentes conditions de transport, nous pouvons vous fouiller, vous filtrer et vous radiographier ainsi que vos bagages. Nous essaierons de fouiller vos bagages pendant que vous êtes présent, mais si vous n'êtes pas facilement disponible, nous pouvons le fouiller en votre absence. Si vous ne nous autorisez pas à effectuer toutes ces recherches, numérisations et radiographies, nous refuserons de vous transporter, vous et vos bagages.
- (b) Vous devez autoriser les contrôles de sécurité de vos bagages par des représentants du gouvernement, des responsables de l'aéroport et qui est autorisé à effectuer des contrôles de sécurité et des fouilles.
- (c) À la demande de policiers ou de militaires et d'autres compagnies aériennes impliquées dans Votre transport.
- (d) Si une recherche ou une numérisation cause des dommages à vos bagages, nous ne serons pas responsables de ces dommages, sauf s'ils ont été causés uniquement par notre négligence.
- (e) Veuillez noter que les autorités de sécurité de certains pays exigent que les bagages enregistrés soient sécurisés de manière à pouvoir être ouverts sans risque de dommages en l'absence du passager. Il est de votre responsabilité de vous informer et de vous conformer à ces exigences.

11.2. Bagages enregistrés ou bagages de soute

- 11.2.1. Lors de la livraison chez nous de vos bagages que vous souhaitez enregistrer, dans les conditions précitées, Nous prendrons en charge et délivrerons une étiquette d'identification de bagage pour chaque pièce de vos bagages enregistrés.
- 11.2.2. Tous les bagages enregistrés doivent avoir votre nom ou toute autre identification personnelle contenant votre nom, votre adresse complète et un numéro de téléphone auquel nous pouvons vous contacter, y être fixés en toute sécurité sous la forme d'une étiquette ou d'un autocollant.
- 11.2.3. Les bagages enregistrés seront, dans la mesure du possible, transportés sur le même vol que vous, mais il ne sera parfois pas nécessaire de les transporter sur un autre vol (par exemple, pour des raisons de sécurité, de santé, de sécurité, d'opération ou en raison de la taille ou le poids des bagages enregistrés, ou le non-respect des présentes conditions de transport) Si nous transportons vos bagages enregistrés sur un autre vol, nous vous communiquerons l'adresse que vous avez fournie, sauf si la loi sur le lieu de collecte exige que vous soyez présent à l'aéroport d'arrivée pour le dédouanement ou

le motif du transport sur un autre vol lié à la taille ou au poids des bagages enregistrés ou au non-respect des parties pertinentes des présentes conditions de transport.

- 11.2.4. À moins que nous décidions que vos bagages enregistrés ne seront pas transportés sur le même vol que vous, nous ne transporterons pas vos bagages enregistrés si vous ne montez pas à bord de l'avion sur lequel il est chargé ou, après avoir embarqué, vous quittez l'avion avant le décollage ou à un point de transit, sans réembarquement.
- 11.2.5. Nous ne transporterons vos bagages excédentaires sur le même vol que vous que si l'espace disponible dans l'avion est adéquat et que vous avez payé les frais supplémentaires applicables pour le transport des bagages en sus de votre franchise de bagages gratuite.
- 11.2.6. Vous devez vous assurer que vos bagages enregistrés sont suffisamment robustes et bien arrimés pour résister aux rigueurs habituelles et normales du transport aérien sans subir de dommages (à l'exception de l'usure normale).

11.3. Bagages non enregistrés

- 11.3.1. Nous spécifions un nombre et / ou des dimensions et / ou un poids maximum de Bagages non enregistrés, que Vous emportez dans l'avion. Tous les bagages non enregistrés doivent être suffisamment petits pour tenir sous le siège devant vous ou dans les compartiments de rangement supérieurs de la cabine de l'avion.
- 11.3.2. Si vos bagages non enregistrés sont trop gros pour être stockés de cette manière, sont d'un poids excessif ou sont considérés comme dangereux pour quelque raison que ce soit, vous devez les enregistrer pour le transport en tant que bagages enregistrés et payer tous les frais d'excédent de bagages qui peuvent être dus en vertu de l'article. 11.1.2 si votre franchise de bagages gratuite a déjà été utilisée par d'autres bagages enregistrés.
- 11.3.3. Si vous avez un objet de grande valeur, une œuvre d'art, un instrument de musique ou une valise diplomatique tel que visé à l'article 11.1.4.1. (v) que vous souhaitez emporter avec nous en tant que bagages non enregistrés, mais qu'il dépasse nos limites de taille ou de poids pour les bagages non enregistrés, vous devez acheter un ou plusieurs sièges supplémentaires (sous réserve de disponibilité) dans la même classe de voyage que vous dans le but de stocker cet article autorisé à côté de vous pendant votre vol.
- 11.3.4. En raison de la capacité maximale des compartiments de rangement en hauteur dans la cabine de l'avion ou pour des raisons opérationnelles, nous ne pouvons pas accepter vos bagages non enregistrés à bord, dans ce cas, vos bagages seront transportés dans la soute de l'avion comme bagages enregistrés, vous devez donc retirer tous les objets de valeur des bagages avant de les remettre au personnel et assurez-vous d'obtenir l'étiquette d'enregistrement.
- 11.3.5. Nous ne transporterons pas comme bagages non enregistrés tout autre type d'article qui dépasse nos limites de taille ou de poids pour les bagages non enregistrés et s'il n'est pas possible de sécuriser correctement l'article sur le siège.
- 11.3.6. Les passagers sont responsables des effets personnels et des bagages non enregistrés qu'ils emportent en cabine. En cas de destruction, vol, perte ou endommagement

d'effets personnels et de Bagages Non Enregistrés, nous ne pourrions être tenus responsables que si des actes répréhensibles de sa part, ou que ses fonctionnaires ou agents, sont avérés, ladite responsabilité étant alors limitée au montant défini à Article 18.4 des présentes Conditions Générales de Transport.

11.4. Retrait et livraison des bagages enregistrés

11.4.1. Vous devez récupérer vos bagages enregistrés dès qu'ils sont disponibles à votre destination ou à votre escale.

Si vous ne les récupérez pas dans un délai raisonnable, nous pouvons vous facturer des frais de stockage. Si vos bagages enregistrés ne sont pas réclamés pendant trois (3) mois après leur mise à disposition à votre destination ou à votre escale, nous pouvons en disposer et conserver à notre avantage tout produit de l'élimination sans préavis ni responsabilité envers vous.

11.4.2. Seule la personne détenant l'étiquette d'identification des bagages peut réclamer un morceau des bagages enregistrés. Nous déclinons toute responsabilité quant à la vérification de l'identité ou de l'autorité de la personne détenant l'étiquette d'identification des bagages ou à la vérification que cette personne a un droit de retrait.

11.4.3. Si la personne qui réclame un morceau des bagages enregistrés n'est pas en mesure de produire l'étiquette d'identification de bagages requise, cette personne doit prouver que les bagages lui appartiennent avant que nous autorisions la collecte. Nous n'acceptons aucune responsabilité pour faire autre chose que limité, renseignez-vous auprès de la personne qui réclame les bagages lors de l'évaluation du droit de récupérer.

11.5. Animaux

11.5.1. Sauf dans les cas prévus ci-dessous, nous n'accepterons pas les animaux pour le transport en cabine ou en soute.

11.5.2. Les faucons accompagnateurs seront transportés (avec les conteneurs et la nourriture) en plus de la franchise de bagages normale, sous réserve de notre acceptation préalable et explicite et du paiement des frais.

11.5.3. Les passagers visés à l'article 11.5.2 ci-dessus doivent être en mesure de fournir tous les documents valides relatifs à leurs faucons, requis par les autorités du pays de départ, d'arrivée ou de transit, y compris notamment les passeports, les certificats de santé et de vaccination et les permis d'entrée ou de transit. Nous n'accepterons pas de transporter des faucons qui n'ont pas les documents requis.

11.5.4. L'acceptation du transport des animaux ci-dessus est soumise à la condition que le Passager assume l'entière responsabilité de cet animal. Nous ne serons pas responsables des blessures ou de la perte, de la maladie ou de la mort d'un tel animal, sauf si elles sont causées uniquement par notre négligence.

11.5.5. Nous serons en tout temps autorisés à fixer les conditions supplémentaires qu'il jugera appropriées à sa discrétion.

11.6. Restes humains

Air Arabia accepte les restes humains pour le transport sur certaines routes sous réserve de l'espace disponible dans la soute et d'autres selon les besoins. Le transport de cendres humaines est toutefois autorisé à condition qu'une copie du certificat de décès et du certificat de crémation vous accompagne, en tant que Passager en possession des cendres. Vous devez vous assurer que les cendres humaines sont solidement emballées dans un conteneur scellé approprié qui doit être inclus dans la franchise de bagages en cabine.

ARTICLE 12 - HORAIRES, RETARDS, ANNULATIONS ET REFUS D'EMBARQUEMENT

12.1. Horaires

- 12.1.1. Les heures de vol et les durées de vol répertoriées dans nos horaires peuvent varier entre la date de publication (ou d'émission) et la date de votre voyage; ceux-ci sont uniquement destinés à vous informer des vols que nous proposons. Nous ne vous garantissons pas les temps de vol et les durées de vol, et ils ne font pas partie de votre contrat de transport avec nous.
- 12.1.2. Avant d'accepter votre réservation, nous ou notre agent autorisé informerons le client de l'heure de départ de votre vol et elle sera indiquée sur votre billet. À tout moment après la réservation, nous pouvons être amenés à modifier l'horaire de départ de votre vol et / ou l'avion de départ ou de destination ou à annuler, dérouter, refuser l'embarquement ou retarder tout vol. Cela peut inclure des modifications pour des raisons de sécurité, de maintenance, d'approbations réglementaires requises ou pour d'autres raisons commerciales ou opérationnelles.
- 12.1.3. Lorsqu'une annulation ou une modification importante est apportée à notre horaire, nous déploierons des efforts raisonnables pour informer le client dès que raisonnablement possible d'une telle annulation ou modification, qui à son tour s'engage à informer tous les autres passagers / membres du groupe.
- 12.1.4. Il est de votre responsabilité de nous fournir, à nous ou à notre agent autorisé, les informations de contact appropriées afin que nous ou cet agent autorisé puissions essayer de vous informer d'un tel changement, le cas où nous ne vous informerions pas en raison d'informations de contact incorrectes nous a été communiqué.
- 12.1.5. Si le changement ne vous convient pas et que nous ne pouvons pas vous réserver d'espace sur un autre vol qui vous est acceptable, vous aurez droit à un remboursement involontaire conformément à l'article 13.2. En dehors de cela, nous n'aurons aucune responsabilité envers vous pour toute perte ou dépense que ce soit.
- 12.1.6. Sauf en raison de notre négligence ou acte ou omission intentionnel, nous ne serons pas responsables des erreurs ou omissions dans nos horaires ou autres horaires publiquement publiés quant aux dates ou heures de départ ou d'arrivée ou quant à l'exploitation de tout vol.
- 12.1.7. Les dispositions régissant les annulations, les retards et les refus d'embarquement sont énoncées dans la Convention et (le cas échéant) Règlement (EC) 261/2004 et rien dans

les présentes Conditions n'affecte Vos droits en vertu de cette loi applicable. De plus amples informations sur vos droits et des informations d'assistance pour les services perturbateurs sont disponibles sur notre site Web.

12.2. Recours en cas d'annulation, de réacheminement, de retards, etc.

- 12.2.1. Parfois, des retards dans les heures de départ et le temps nécessaire à un avion pour se rendre à une destination se produisent en raison de circonstances indépendantes de notre volonté (par exemple, les intempéries ou les retards ou les grèves du contrôle de la circulation aérienne). Nous prendrons toutes les mesures raisonnables nécessaires pour éviter tout retard dans le transport de vous et de vos bagages. Ces mesures peuvent inclure l'utilisation d'un autre avion ou l'organisation d'un vol pour nous par une autre compagnie aérienne, ou les deux.
- 12.2.2. Vous aurez le droit de choisir l'une des feuilles en raison des trois recours disponibles si nous annulons un vol; ne pas exploiter un vol raisonnablement conformément au calendrier; ne pas vous arrêter à votre destination ou destination d'escale; ou vous faire manquer un vol de correspondance avec nous ou avec une autre compagnie aérienne pour laquelle vous détenez une réservation en cours / une réservation confirmée et un délai suffisant existait pour établir la connexion après l'heure d'arrivée prévue de votre vol. Les trois recours disponibles pour vous sont disponibles sans frais supplémentaires et sont définis aux articles 12.2.2. (i) à (iii) ci-dessous. Voir également l'article 12.2.3. pour les limitations de vos droits et de notre responsabilité
- I. Nous vous transporterons ainsi que vos bagages à la première occasion sur un autre de nos vols sur lequel de l'espace est disponible sans frais supplémentaires et, si nécessaire, prolongerons la validité de votre billet pour couvrir ce transport; ou
 - II. Nous vous réacheminons vous et vos bagages dans un délai raisonnable vers la destination indiquée sur votre billet sur un autre de nos vols ou sur le vol d'une autre compagnie aérienne, ou par d'autres moyens convenus d'un commun accord; ou
 - III. Nous vous rembourserons involontairement conformément aux dispositions de l'article 13.2.
- 12.2.3. Les trois recours des articles 12.2.2. (i) à (iii) n'affectent aucun des droits que vous pouvez avoir en vertu de l'article 18 Ces recours et droits représentent les recours et droits uniques et exclusifs à votre disposition si votre transport est affecté par l'un des les événements énumérés à l'article 12.2.
- 12.2.4. Tous les passagers dont les vols au départ de l'Espagne ont bénéficié d'un **mécanisme alternatif de règlement des litiges (ADR)**, mis en œuvre auprès de l'Agence espagnole de sécurité et de sûreté aérienne (« AESA » www.seguridadaerea.gob.es) selon l'article 40.3 de la loi espagnole 7/2017 et ordre ministériel espagnol STIA TMA/201/2022 du 14 mars. Air Arabia est liée par ce mécanisme pour résoudre les différends avec consommateurs, liés aux réclamations EC 261/2004 & EC 1107/2006 ,cliquez ici Pour plus d'informations.

12.3. Embarquement refusé

- 12.3.1. Si nous ne sommes pas en mesure de vous transporter sur un vol pour lequel vous avez une confirmation de réservation et que vous avez respecté toutes les dates limites d'enregistrement et d'embarquement applicables:
- 12.3.2. Nous vous transporterons sur l'un de nos derniers vols; ou
- 12.3.3. Si vous le souhaitez, nous organiserons votre transport sur une autre compagnie aérienne afin de vous permettre d'arriver à votre destination dans un délai raisonnable par rapport à votre heure d'arrivée initialement prévue. Dans un tel cas, les présentes conditions générales de transport continueront de s'appliquer, sauf que les conditions générales de transport du transporteur exploitant s'appliqueront à tous les aspects opérationnels et procéduraux du vol transféré.
- 12.3.4. Alternativement, vous pouvez choisir de recevoir un remboursement involontaire conformément à l'article 13.2.
- 12.3.5. Cela ne s'applique pas si nous refusons de vous transporter pour des raisons autorisées par les présentes conditions générales de transport (voir, par exemple, les articles 10).
- 12.3.6. Si l'article 12.3.1. s'applique à vous, nous vous verserons toute compensation qui vous est due (le cas échéant) en vertu de la loi applicable et de notre politique de compensation de refus d'embarquement.
- 12.3.7. En dehors de vos droits en vertu du présent article 12.3. Nous n'aurons aucune responsabilité envers vous pour toute perte ou dépense que ce soit. Veuillez demander Notre politique de compensation de refus d'embarquement.

12.4. Fraude ou activité illégale

Les paiements doivent être autorisés par le titulaire de la carte nommé dans la réservation. Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation sans préavis si:

- 12.4.1. Vous ne pouvez pas fournir, lorsque vous êtes interrogé, les coordonnées du titulaire de la carte afin que nous puissions effectuer des contrôles de sécurité;
- 12.4.2. Le titulaire de la carte n'a pas autorisé le paiement et prétend que la réservation est frauduleuse; et / ou
- 12.4.3. Nous soupçonnons raisonnablement que le titulaire de la carte ou le passager est lié à une autre activité frauduleuse.

12.5. Fraude suspectée

- 12.5.1. De temps à autre, les banques et les émetteurs de cartes nous demandent d'enquêter sur les transactions que le titulaire de carte estime frauduleuses. Si, au cours d'une telle enquête, nous établissons raisonnablement qu'un titulaire de carte a prétendu qu'une transaction était une fraude par erreur, la réservation sera conditionnée à de nouveaux contrôles internes. Toute réservation future liée à ces informations sur le titulaire peut être refusée jusqu'à ce que les sommes dues à nous concernant l'erreur soient récupérées.
- 12.5.2. Vous acceptez de nous contacter au sujet de toute réclamation via notre équipe de service à la clientèle avant d'initier toute réclamation devant les tribunaux. Le but de cette clause n'est pas d'entraver votre droit à un recours judiciaire devant les tribunaux,

les tribunaux ou toute autre forme de règlement alternatif des différends. Il s'agit plutôt de s'assurer que l'itinéraire le plus rapide et le plus rentable pour les deux parties est tenté en premier. Cela vous fera gagner du temps et de l'argent à la fois à vous, aux États-Unis et aux tribunaux civils. En retour, nous nous efforcerons de répondre à votre demande dans un délai de 28 jours.

- 12.6.** Si certaines actions indiquent, ou si Nous soupçonnons, que l'une de Vos réservations précédentes est liée à une activité frauduleuse, Nous Nous réservons le droit, à Notre entière discrétion, de Vous ajouter à Notre Liste de Blocage, conformément à la clause 10.4.

ARTICLE 13 - REMBOURSEMENTS

13.1. Dispositions générales

Nous rembourserons le prix payé pour votre billet, ou toute portion inutilisée, ainsi que les taxes, frais, frais et options supplémentaires applicables conformément aux conditions générales de transport, en particulier les règles tarifaires et tarifs applicables et les règles supplémentaires suivantes:

- 13.1.1. Sauf disposition contraire du présent article, nous avons le droit d'effectuer un remboursement soit à la personne nommée dans le billet, soit à la personne qui a payé le billet, sur présentation d'une preuve d'identité et de paiement satisfaisante.
- 13.1.2. Si un Billet a été payé par une personne autre que le Passager nommé sur le Billet, et que le Billet indique qu'il existe une restriction de remboursement, Nous effectuerons un remboursement uniquement à la personne qui a payé le Billet, ou à l'ordre de cette personne.

13.2. Remboursements de prix involontaires

Si nous annulons un vol, n'effectuons pas un vol raisonnablement selon le calendrier, ne nous arrêtons pas à votre destination ou escale, ne vous transportons pas sur un vol pour lequel vous avez une réservation confirmée et avez respecté la date limite d'enregistrement et l'embarquement applicable délai et que le transport ne vous a pas été refusé pour les raisons autorisées par les présentes conditions de transport, le montant du remboursement sera de:

- 13.2.1. Si aucune portion du Billet n'a été utilisée, un montant égal au tarif payé (taxes, frais et charges compris);
- 13.2.2. Si une partie du Billet a été utilisée, pas moins que la différence entre le prix payé (y compris les taxes, les honoraires et les frais) et le prix applicable calculé par Nous (y compris les taxes, les honoraires et les frais) pour le voyage entre les points pour lesquels le Billet a été déjà utilisé.

13.3. Remboursements volontaires des tarifs

Si vous êtes incité à un remboursement de votre billet pour des raisons autres que celles énoncées à l'article 10.1. le montant de la restitution est de:

- 13.3.1. Si aucune portion du Billet n'a été utilisée, un montant égal au prix payé (y compris les taxes, frais et charges), moins tous frais de service raisonnables ou frais d'annulation;

- 13.3.2. Si une partie du Billet a été utilisée, un montant égal à la différence entre le prix payé (y compris les taxes, frais et frais) et le prix applicable calculé par Nous (y compris les taxes, frais et frais) pour le voyage entre les points pour lesquels le Billet a été utilisé, moins les frais de service ou les frais d'administration raisonnables.

13.4. Droit de refuser un remboursement

- 13.4.1. Nous pouvons refuser un remboursement lorsque la demande est faite après l'expiration de la validité du Billet.
- 13.4.2. Nous pouvons refuser un remboursement sur un Billet qui nous a été présenté, ou à des représentants du gouvernement, comme preuve de votre intention de quitter ce pays, sauf si vous établissez à notre satisfaction que vous avez la permission de rester dans le pays ou que vous quitterez le pays par un autre transporteur ou par un autre moyen de transport.
- 13.4.3. Nous ne rembourserons pas un Billet pour tout vol sur lequel le transport vous a été refusé ou dont vous avez été débarqué en raison de votre conduite à bord de l'avion ou.
- 13.4.3.1. Pour un Billet volé, falsifié ou contrefait.
- 13.4.3.2. Pour les passagers qui ne respectent pas les conditions énoncées à l'article 9.
- 13.4.3.3. Pour les passagers dont le transport est refusé par nous conformément à l'article 10.3.

13.5. Devise

Nous nous réservons le droit d'effectuer un remboursement de la même manière et dans la même devise utilisée pour payer le billet.

13.6. Limitation de vos droits

Sauf indication contraire dans les présentes conditions de transport, les droits de remboursement énoncés dans cet article 13 dénotent vos seuls droits contre nous si votre transport n'a pas lieu pour quelque raison que ce soit. Cela signifie que nous n'aurons aucune autre responsabilité envers vous pour toute perte ou dépense que ce soit.

ARTICLE 14 - CONDUITE À BORD DE L'AVION

14.1. Dispositions générales

À tout moment pendant votre transport, vous avez le devoir de vous comporter de manière à ne pas:

- 14.1.1. Contrevenir aux lois de tout État qui a juridiction sur l'avion;
- 14.1.2. Mettre en danger ou menacer (que ce soit par des menaces de canular ou autrement) l'avion ou toute personne ou propriété;
- 14.1.3. Blesser ou porter atteinte à la santé d'autres personnes à bord de l'avion ou créer un risque ou une menace de blessure ou d'atteinte à la santé;
- 14.1.4. Provoquer la détresse ou être critiqué comme étant matériellement répréhensible pour d'autres personnes à bord de l'avion «Équipage ou passager», un tel comportement

comprend, par exemple, le harcèlement, l'agression sexuelle ou les abus; prendre des photos ou enregistrer des vidéos sans le consentement de l'équipage ou des autres;

14.1.5. Causer ou être susceptible de provoquer la perte ou l'endommagement de nos biens ou de ceux d'autres personnes à bord de l'avion

14.1.6. Gêner, entraver ou gêner l'équipage dans l'exercice de ses fonctions;

14.2. Politique relative au tabagisme et à l'alcool

Fumer (y compris les cigarettes conventionnelles, les cigarettes électroniques ou autres formes artificielles de tabagisme) et / ou la consommation d'alcool n'est pas autorisé à bord de l'avion.

14.3. Manquement au devoir

Si nous pensons raisonnablement que vous manquez aux obligations qui vous sont imposées par les articles 14.1 ou 14.2:

14.3.1. Nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons raisonnablement nécessaires pour empêcher la poursuite ou la répétition de la conduite incriminée, y compris, par exemple, vous retenir physiquement et / ou vous retirer de l'avion et / ou refuser de vous transporter après une escale (que ce soit faites dans le but de vous retirer de l'avion ou autrement); et

14.3.2. Nous pouvons signaler le problème à toute police compétente ou à toute autre autorité d'exécution; et

14.3.3. Nous pouvons décider de refuser de vous transporter à tout moment à l'avenir; et

14.3.4. Vous Nous rembourserez tous les frais que Nous engageons pour:

- (i) réparer ou remplacer les biens perdus, endommagés ou détruits par vous;
- (ii) indemniser tout passager ou membre d'équipage affecté par vos actions; et
- (iii) Détourner l'avion dans le but de vous retirer de l'avion.

14.3.5. Nous pouvons utiliser la valeur de tout transport non utilisé sur votre confirmation de réservation ou l'un de vos fonds en notre possession pour payer les sommes qui nous sont dues par vous.

ARTICLE 15 - MODALITÉS DE TIERS POUR LES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

Si nous prenons des dispositions avec un tiers pour vous fournir des services (par exemple, réservation d'hôtel ou transport terrestre ou location de voiture, etc.) ou si nous émettons un billet ou un bon relatif à de tels services fournis par un tiers, Nous agissons uniquement en tant qu'agent pour prendre ces dispositions ou émettre ces billets ou bons. Les termes et conditions (y compris les différents régimes de responsabilité) du tiers fournissant ces services s'appliqueront à vous et nous n'aurons aucune responsabilité envers vous ou vos bagages pour tous ces arrangements.

ARTICLE 16-DOCUMENTS DE VOYAGE, AMENDES, DOUANES ET INSPECTIONS DE SÉCURITÉ

16.1. Dispositions générales

16.1.1. Vous serez seul responsable de l'obtention de tous les documents de voyage, visas et permis requis pour leur voyage et, le cas échéant, de ceux de leurs enfants mineurs et /

ou des passagers dont ils sont responsables et du respect de toutes les lois, réglementations, ordonnances, demandes et exigences de voyage pour tous les pays où vous avez voyagé depuis et vers (même en tant que pays de transit).

- 16.1.2. Nous ne serons pas responsables de toute assistance ou information donnée par l'un de nos agents ou employés à vous dans le cadre de l'obtention des documents nécessaires ou du respect de ces lois, réglementations, ordonnances, demandes et exigences, qu'elles soient données par écrit ou autrement, ou pour les conséquences pour Vous résultant de leur incapacité à obtenir ces documents ou à se conformer à ces lois, réglementations, ordonnances, demandes, exigences, règles ou instructions.
- 16.1.3. Nous ne serons pas responsables si nous déterminons, à notre seule discrétion, que la loi applicable, la réglementation gouvernementale, la demande, l'ordre ou toute autre exigence, exigent que nous refusions, et nous refusons, de vous transporter ou si vous avez été refusé Votre destination.

16.2. Documents de voyage

- 16.2.1. Avant de voyager, Vous devez Nous présenter tous les passeports, visas, certificats de santé et autres documents de voyage nécessaires pour Votre voyage et Nous permettre de prendre et de conserver des photocopies de ces documents, si nécessaire. Nous avons le droit de vous demander de nous présenter l'un de ces documents à tout moment avant ou pendant votre transport.
- 16.2.2. Nous ne serons pas responsables si vous ne disposez pas de tous les documents de voyage requis tels que, mais sans s'y limiter, tous les passeports, visas, certificats de santé, etc. nécessaires à votre voyage ou si l'un de ces documents est obsolète ou si vous ne vous êtes pas conformé à tous lois, réglementations, ordonnances et autres exigences de tous les pays dans lesquels vous entrerez, sortirez ou par lesquelles vous transiterez pendant votre voyage.
- 16.2.3. Nous n'accepterons pas Vous ou Vos Bagages pour le transport si Vos documents de voyage ne semblent pas être en règle ou si Vous ne vous êtes pas conformé aux autres exigences du présent Article 16.1. Nous avons le droit de refuser le transport de cette manière, même si vous avez commencé ou achevé une partie de votre transport avant qu'il ne nous apparaisse clairement (que ce soit à la suite de l'application de l'article 16.2.4 ou autrement) que vous ne vous êtes pas conformé Article 16.1.
- 16.2.4. Nous vous conseillons de contacter l'ambassade, le consulat ou tout autre organisme compétent de tous les pays concernés avant de faire votre réservation et au moment de votre réservation pour plus de détails sur les documents de voyage requis. Si vous ne voyagez pas immédiatement, nous vous conseillons de contacter à nouveau les mêmes organismes avant de commencer votre voyage pour vous assurer que les exigences qui vous sont applicables n'ont pas changé et que vos documents de voyage restent valables pour tous les vols, destinations et escales prévues.

16.3. Refus d'entrée

Si l'entrée vous est refusée dans tout pays (y compris tout pays par lequel vous transitez), vous acceptez de nous rembourser intégralement sur demande toute amende, charge ou pénalité imposée à notre encontre par le gouvernement / l'autorité concerné de ce pays, qu'il s'agisse d'une destination de transit ou non port et les frais de transport de ce pays à votre point d'origine. Le tarif collecté pour le transport jusqu'au point d'entrée refusé ne sera pas remboursé par nous, y compris les vols que vous ne pouvez pas utiliser en raison de votre entrée refusée. Tous ces frais engagés par nous en votre nom peuvent être prélevés sur vous via la déduction de ces frais du crédit que vous pouvez avoir avec nous, de la carte de crédit ou de la carte de débit utilisée pour effectuer votre réservation. Pour des raisons de sécurité et de bon ordre, le commandant de bord et / ou la police accompagnatrice peuvent détenir les documents de voyage de Vous sous sa garde pendant le vol vers son lieu de départ ou ailleurs.

16.4. Passager responsable des amendes, des frais de détention, etc.

Si nous sommes tenus de payer une amende ou une pénalité de quelque nature que ce soit, ou si nous engageons des dépenses en raison de votre non-respect des lois, réglementations, ordonnances, demandes ou autres exigences de voyage, qu'elles soient volontaires ou involontaires des pays dans lesquels vous avez voyagé ou parce que vous n'avez pas produit les documents requis lors de votre demande d'entrée dans ce pays, vous nous rembourserez intégralement, sur demande, tout montant ainsi payé ou toute dépense ainsi encourue par nous. Nous pouvons appliquer à l'égard de ces paiements ou dépenses, la valeur de tout transport non utilisé sur votre Billet ou l'un de Vos fonds que Nous avons en notre possession.

16.5. Retour des documents de voyage confisqués

Nous ne vous serons pas tenus responsables du retour de Vos documents de voyage, documents d'identité ou Billets confisqués par une autorité gouvernementale ou autre.

16.6. Inspection douanière

- 16.6.1. Si nécessaire, vous devrez assister à l'inspection de vos bagages par les douanes ou d'autres fonctionnaires. Cependant, si vous n'êtes pas facilement disponible, une inspection peut avoir été effectuée en votre absence. Nous ne sommes pas responsables envers Vous pour tout dommage subi par Vous au cours d'une telle inspection ou par Votre non-respect de cette exigence.
- 16.6.2. Vous nous indemniserez si toute action, omission ou négligence de votre part nous cause des dommages, y compris, sans limitation, tout manquement aux dispositions du présent article ou nous permettant d'inspecter vos bagages.

16.7. Filtrage de sécurité

- 16.7.1. Vous devrez vous soumettre à tous contrôles de sécurité, fouilles et analyses de votre personne par nous, nos agents de manutention, les gouvernements, les responsables de l'aéroport, la police ou les militaires.
- 16.7.2. Si vous ne permettez pas à tous ces contrôles de sécurité, recherches et analyses d'être effectués, nous refuserons de vous transporter, vous et vos bagages, sans remboursement ni autre responsabilité à votre égard.

ARTICLE 17 - TRANSPORTEURS SUCCESSIFS

Si le transport doit être effectué par Nous et d'autres compagnies aériennes successivement, il est probable qu'il sera considéré comme une opération unique aux fins de la Convention. Voir Article 18 pour les limitations de Notre responsabilité pour un tel transport.

ARTICLE 18-RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES

La responsabilité de chaque compagnie aérienne impliquée dans Votre transport sera déterminée par ses propres conditions de transport. Les dispositions relatives à notre responsabilité pour les dommages sont énoncées dans le présent article 18.

Notre responsabilité pour le transport des passagers et des bagages est déterminée par la loi applicable et les présentes conditions de transport. La loi applicable peut comprendre la Convention et / ou les lois applicables dans chaque pays.

18.1. Dispositions générales

- 18.1.1. Nous ne serons responsables que des Dommages survenus pendant le transport effectué par nos soins ou à l'égard desquels Nous avons une responsabilité légale envers Vous. Si nous émettons un billet ou si nous enregistrons vos bagages pour le transport sur un autre transporteur, nous le faisons uniquement en tant qu'agent de l'autre transporteur.
- 18.1.2. Partout où les Conventions s'appliquent à Votre transport, Notre responsabilité sera soumise aux règles et limitations de la Convention applicable.
- 18.1.3. Pour empêcher tout argument à l'avenir; vous prouverez les éléments et le montant de vos dommages car les limites des Conventions sont les limites maximales et ne vous dispensent pas de prouver les éléments et le montant des dommages.
- 18.1.4. Nous serons totalement ou partiellement exonérés de toute responsabilité envers vous pour les dommages si nous prouvons que les dommages ont été causés ou causés par votre négligence ou tout autre acte ou omission fautif ou par la personne de qui vous tirez vos droits.
- 18.1.5. Nous ne serons pas responsables de tout dommage résultant de notre conformité ou de votre non-respect des lois applicables ou des règles et réglementations gouvernementales.
- 18.1.6. Sauf indication contraire dans les présentes conditions générales de transport, nous ne serons responsables envers vous que des dommages-intérêts compensatoires que vous avez le droit de récupérer pour les pertes et les coûts prouvés en vertu des conventions, du règlement (EC) ou des lois locales qui peuvent s'appliquer.
- 18.1.7. Votre contrat de transport avec nous (y compris les présentes conditions générales de transport) s'applique et bénéficie à nos agents agréés, aux partenaires de partage de code du transporteur (à moins que le transporteur marketing ne vous accorde plus d'avantages), aux employés, aux employés et aux représentants dans la même mesure

comme ils s'appliquent à nous. Le montant total recouvrable auprès de nous et de nos agents agréés, des employés, du propriétaire de l'avion utilisé par le transporteur, ainsi que du personnel dudit propriétaire, des employés et des représentants dudit propriétaire et agent, et des représentants. Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne dépassera pas le montant de Notre propre responsabilité, le cas échéant.

- 18.1.8. Rien dans les présentes Conditions Générales de Transport ne renonce à toute exclusion ou limitation de Notre responsabilité en vertu de la Convention ou des lois applicables, sauf indication contraire expresse.
- 18.1.9. Rien dans les présentes Conditions Générales de Transport ne doit renoncer à toute exclusion ou limitation de notre responsabilité ou renoncer à toute défense à notre disposition en vertu de la Convention ou des lois applicables contre tout organisme public d'assurance sociale ou toute personne qui est tenue de verser une compensation ou qui a payé une compensation en cas de décès, blessure ou autre blessure corporelle d'un Passager.
- 18.1.10. Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions générales de transport de temps à autre et ces conditions générales de transport modifiées entreront en vigueur et seront valables à compter de la date de modification.

18.2. Décès ou blessure d'un passager

- 18.2.1. Notre responsabilité pour les dommages subis en cas de décès, de blessure ou de toute autre blessure corporelle par un passager en cas d'accident tel que défini par la Convention est soumise aux règles et limitations de la loi applicable ainsi qu'aux règles supplémentaires suivantes
- 18.2.2. Notre responsabilité pour les dommages prouvés ne sera soumise à aucune limite financière
- 18.2.3. Pour tout dommage jusqu'à 100,000 SDRs (ou, lorsque la Convention de Montréal est applicable, 128,821 SDRs), nous n'excluons ni ne limiterons notre responsabilité.
- 18.2.4. Lorsque la Convention de Montréal s'applique, nous ne serons pas responsables des dommages dans la mesure où ils dépassent 128,821 si nous prouvons que ces dommages n'étaient pas dus à la négligence ou à tout autre acte ou omission fautif de notre part ou de la part de nos préposés ou agents ou étaient uniquement dus à la négligence ou autre acte fautif ou omission d'un tiers.
- 18.2.5. Nonobstant les dispositions de l'article 18.2.2., 18.2.3. et 18.2.4., Nous pouvons être exonérés en tout ou en partie de Notre responsabilité conformément aux lois applicables, si Nous prouvons que le Dommage a été causé par, ou contribué à, par la négligence ou tout autre acte ou omission injustifié du blessé ou du défunt Passager (ou la personne demandant une indemnisation)
- 18.2.6. Lorsque la loi l'exige, nous nous engageons à effectuer des paiements anticipés à Vous ou à vos héritiers sous réserve des conditions générales applicables:

- (a) La personne qui reçoit le paiement est une personne physique (c'est-à-dire la personne physique au sens ordinaire du terme par opposition aux personnes morales telles que les sociétés);
- (b) Vous avez, ou la personne qui reçoit le paiement, avez droit à une indemnisation en vertu des lois applicables;
- (c) Les paiements ne seront effectués qu'en fonction des besoins économiques immédiats;
- (d) Le montant d'un paiement sera proportionnel aux difficultés économiques subies à la suite du décès, des blessures ou des lésions corporelles, sauf qu'en cas de décès, il ne sera pas inférieur à 15 000 SDRs par passager;
- (e) Le paiement ne sera pas effectué au plus tard quinze (15) jours après que l'identité de la personne ayant droit à l'indemnisation a été confirmée en vertu des lois applicables à condition qu'une preuve satisfaisante de cette confirmation nous soit présentée.
- (f) Aucune personne n'aura le droit de recevoir un paiement si elle ou le Passager auquel le paiement se rapporte, a causé ou contribué aux Dommages auxquels le paiement se rapporte par sa négligence;
- (g) Le destinataire de tout paiement sera tenu de restituer tous les paiements reçus s'il est prouvé que le destinataire a cessé à tout moment de se conformer à l'article 18.2.6. (b) Ou lui ou elle ou le Passager auquel le paiement se rapporte, a causé ou a contribué aux Dommages auxquels le paiement se rapporte;
- (h) Les paiements seront compensés avec toute somme ultérieure à payer au titre de Notre responsabilité en vertu des lois applicables;
- (i) Sauf pour le paiement du montant minimum spécifié à l'article 18.2.6. d) en cas de décès, un paiement effectué en vertu du présent paragraphe 18.2.6. n'excédera pas les dommages maximums pour lesquels Nous pouvons être tenus de payer le destinataire;
- (j) Le paiement ne constituera pas une reconnaissance ou une reconnaissance de responsabilité de notre part;
- (k) Aucun paiement ne sera effectué à moins que la personne recevant le paiement ne nous remette un reçu signé qui reconnaît également l'applicabilité de l'article du 18.2.6 (g) à (j) et signe une décharge appropriée et des documents d'indemnisation prescrits par nous; et
- (l) Sauf en cas de conflit avec toute loi applicable, et sous réserve du paiement de la somme minimale spécifiée à l'article 18.2.6. (d) en cas de décès, Notre décision relative au montant du paiement sera définitive et contraignante.

18.3. Retard aux passagers

- 18.3.1 Notre responsabilité pour les dommages causés à un passager par un retard est limitée par la (les) convention (s) ou le (s) règlement (s) seront appliqués.

Nous ne sommes pas responsables des dommages à un passager causés par un retard si nous prouvons que nous et nos agents avons pris toutes les mesures raisonnables pour éviter les dommages ou qu'il était impossible pour nous ou nos agents de prendre de telles mesures.

Lorsque la Convention ne s'applique pas, nous déclinons toute responsabilité envers vous pour le retard, sauf dans les cas prévus par les présentes conditions de transport.

18.4. Dommages aux bagages

- 18.4.1. Nous ne serons pas responsables des dommages causés aux bagages non enregistrés, sauf si nous avons causé les dommages par notre négligence et que cette négligence est prouvée par le passager ou la personne qui demande une indemnisation.
- 18.4.2. Nous ne serons pas responsables des dommages aux bagages résultant du défaut inhérent, de la qualité ou du vice des bagages. De même, nous ne serons pas responsables de l'usure normale des bagages résultant des exigences habituelles et normales du transport aérien.
- 18.4.3. Notre responsabilité pour les Dommages aux Bagages est limitée aux montants maximums indiqués aux Articles 18.4.3. sachant que des dommages en résulteraient probablement. Vous pouvez faire une déclaration de valeur spéciale (voir l'article 18.4.4.) Ou vous souscrire une assurance pour couvrir les cas où la valeur réelle ou le coût de remplacement de vos bagages enregistrés ou non enregistrés excède notre responsabilité.
 - (a) Le montant maximum de 332 SDRs (environ 450 \$ US ou l'équivalent en monnaie locale) par passager s'applique aux dommages aux bagages non enregistrés lorsque la Convention de Varsovie s'applique à votre transport.
 - (b) Le montant maximum de 17 SDRs (environ 23 \$ US ou équivalents en monnaie locale) par kilogramme, ou toute somme supérieure convenue par nous en vertu de l'article 118.4.4, s'applique aux dommages aux bagages enregistrés lorsque la Convention de Varsovie s'applique à votre transport.
 - (c) Le montant maximal de 1 288 DTS (environ 1 500 USD ou l'équivalent en monnaie locale) par passager, ou toute somme supérieure convenue par nous conformément à l'article 118.4.4, s'applique aux dommages aux bagages non enregistrés et enregistrés où la Convention de Montréal s'applique à votre voiture.
 - (d) La limite maximale de responsabilité pour les dommages aux bagages non enregistrés et enregistrés fixée par la législation locale s'applique à vos bagages lorsque la législation locale s'applique à votre transport au lieu de la Convention de Varsovie ou de la Convention de Montréal.
 - (e) La limite maximale de responsabilité pour les dommages aux bagages non enregistrés et enregistrés spécifiés aux articles 18.4.3. (a) et (b) s'applique respectivement aux dommages aux bagages non enregistrés et aux bagages enregistrés lorsque ni la Convention de Varsovie ni la Convention de Montréal ne s'appliquent à Votre transport et aucune limite de notre responsabilité n'est fixé par la loi locale applicable.
- 18.4.4. Nous augmenterons notre responsabilité envers vous pour les dommages aux bagages enregistrés dans certaines destinations à un montant spécifié par vous et convenu par nous au moment où vous nous remettez vos bagages enregistrés lors de l'enregistrement, mais uniquement si vous nous payez des frais supplémentaires calculés conformément à Nos réglementations. Ceci est connu comme une "déclaration

de valeur spéciale". Veuillez nous demander des détails sur la déclaration spéciale et les frais applicables si elle s'applique à vos destinations et vous souhaitez utiliser cette option.

- 18.4.5. Si le poids de vos bagages enregistrés n'est pas enregistré sur le bagage, nous supposerons qu'il ne dépasse pas la franchise de bagages gratuite pour la classe de transport pour laquelle vous avez été réservé.
- 18.4.6. Lorsque le transport de Vos bagages est effectué par les compagnies aériennes successives et que la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal s'applique à ce transport, Vous avez le droit de faire une réclamation contre Nous uniquement si (a) Vous êtes le passager et nous sommes le premier transporteur ou (b) Vous êtes le passager et nous sommes le dernier transporteur ou (c) les Dommages se sont produits pendant le transport des Bagages par nous.
- 18.4.7. Sauf lorsque la Convention s'applique, nous déclinons toute responsabilité pour les dommages aux articles non autorisés à être contenus dans les bagages enregistrés en vertu de l'article 8.3, y compris les articles fragiles ou périssables ayant une valeur spéciale, tels que l'argent, les bijoux, les métaux précieux, l'argenterie, ordinateurs, appareils électroniques personnels, certificats d'actions, obligations, papiers négociables, documents commerciaux et autres documents de valeur, passeports et autres pièces d'identité.

ARTICLE 19 - LIMITE DE DÉLAI DES RÉCLAMATIONS ET ACTIONS

19.1. Avis de réclamation pour les bagages

- 19.1.1. Le fait de laisser la zone de bagages de livraison à la destination finale ou l'acceptation des bagages par le porteur de l'enregistrement des bagages sans réclamation au moment de la livraison est une preuve suffisante que les bagages ont été livrés en bon état et conformément au contrat de transport, sauf si vous prévoyez autrement.
- 19.1.2. Sans l'étiquette d'enregistrement des bagages, nous ne serons pas en mesure de recevoir votre réclamation, au cas où nous aurions reçu votre réclamation Sans l'étiquette d'enregistrement des bagages, votre réclamation sera considérée comme une réclamation de courtoisie et nous n'assumerons aucune responsabilité. Le rapport de courtoisie n'a aucun impact juridique.
- 19.1.3. Si vous souhaitez déposer une réclamation ou une action concernant les dommages aux bagages enregistrés, vous devez nous en informer dès que vous découvrez les dommages et, au plus tard, dans les sept (7) jours suivant la réception des bagages enregistrés ou dans le cas de perte de bagages dans les sept (7) jours suivant la date d'arrivée des bagages enregistrés.

Si vous souhaitez déposer une réclamation ou une action concernant le retard des bagages enregistrés, vous devez nous en informer dans les vingt et un (21) jours à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à votre disposition. Une telle notification doit être faite par écrit.

19.2. Limitation des actions du passager

Toute réclamation ou droit à dommages et intérêts sera éteint si une action n'est pas intentée dans les deux (2) ans suivant la date de Votre arrivée à destination, ou la date à laquelle l'aéronef devait arriver, ou la date à laquelle le transport s'est arrêté . Le mode de calcul du délai de prescription est déterminé par la loi du tribunal saisi.

ARTICLE 20- AUTRES CONDITIONS

20.1 Votre transport et le transport de vos bagages sont également fournis conformément à certaines autres réglementations et conditions applicables ou adoptées par nous, comme ces règles relatives à la sécurité opérationnelle, à la ponctualité et au confort des passagers. Ces réglementations et conditions qui varient de temps à autre sont importantes. Ils concernent entre autres:

- a) Le transport de mineurs non accompagnés, de femmes enceintes, de passagers à mobilité réduite (personnes déterminées) et de passagers malades.
- b) Restrictions sur l'utilisation d'appareils et d'articles électroniques.
- c) Nos plans d'urgence pour tout retard et / ou annulation d'un vol au départ de Chine continentale (hors Hong Kong, Macao et Taïwan) ou avec une escale en Chine continentale (hors Hong Kong, Macao et Taïwan). Nos plans d'urgence sont disponibles sur demande.

Les règlements concernant ces questions sont disponibles auprès de nous sur demande.

20.2 Ni nous ni nos employés ne seront considérés comme étant en infraction avec votre transport dans la mesure où l'exécution de nos obligations respectives est empêchée par un événement de force majeure.

20.3 Si un cas de force majeure nous a empêchés de remplir nos obligations en vertu des présentes, nous vous informerons, ainsi que les autres passagers, de l'événement et des conséquences de ce cas de force majeure, dès que nous l'aurons prévu.

20.4 Si votre vol est annulé en raison d'un événement de force majeure, votre période contractuelle sera prolongée pendant la période d'interruption causée par un événement de force majeure, et vous n'aurez pas droit au remboursement involontaire mentionné aux articles 12 et 13. Vous serez autorisé à utiliser le montant de votre crédit dû à l'annulation et à réserver à nouveau un vol auprès de Nous lorsque Nos opérations reviendront à leur situation normale et sous réserve de disponibilité.

20.5 Cette condition de transport est couverte par les lois mentionnées sur le billet. En cas de litige lié à l'un ou à l'ensemble des services fournis par le Transporteur et/ou l'un de ses représentants autorisés avant, pendant et/ou après la fourniture du service, ce litige sera exclusivement et uniquement soulevé, déposé, soumise, enregistrée et/ou présentée, référée et finalement résolue par arbitrage auprès du centre d'arbitrage mentionné dans le ticket.

ARTICLE 21 - INTERPRÉTATION

21.1. Le titre de chaque article des présentes conditions générales de transport est fourni à titre indicatif uniquement et ne doit pas être utilisé pour l'interprétation du texte.

- 21.2.** Le texte authentique des présentes conditions générales de transport est la langue anglaise; les traductions dans une ou plusieurs autres langues ne sont fournies qu'à titre de référence.
- 21.3.** conditions (ces «Conditions») vous informent sur nous et définissent les conditions légales sur lesquelles nous nous engageons avec vous pour l'achat par vous de vols au départ d'Air Arabia PJSC, ou d'Air Arabia Maroc, ou d'Air Arabia Egypt ou Air Arabia Abu Dhabi ou Air Arabia DMM.
- 21.4.** Ces conditions doivent être lues conjointement avec et incorporer:
- Notre politique de confidentialité, qui définit comment nous pouvons utiliser vos données;
 - Nos conditions d'utilisation, si vous utilisez notre site Web; et
 - Tout document de confirmation ou conditions de transport énoncées dans votre billet électronique.
- 21.5.** Veuillez lire attentivement ces conditions et assurez-vous que vous les comprenez avant de commander des vols chez nous.
- 21.6.** En plus. Vous serez lié par les conditions ci-dessus, telles qu'elles sont applicables au moment où vous effectuez votre achat, si vous acquérez les services supplémentaires suivants (chacun, un "service supplémentaire"):
- 21.6.1. Où vous avez acheté le service de navette, la location de voitures, les conditions générales de la société de location;
- 21.6.2. Lorsque vous avez acheté des vacances Air Arabia, les conditions applicables et au moment où vous effectuez cet achat s'appliquent; Pour connaître les conditions générales des Vacances d'Air Arabia, veuillez suivre ce lien.
- 21.6.3. Lorsque vous avez réservé des hôtels, les conditions générales énoncées dans les hôtels.
- 21.7.** Pour plus d'informations sur les vols avec nous, vous trouverez peut-être utile de consulter nos centres d'appels ou la foire aux questions (FAQs).
- 21.8.** En cas de conflit entre les présentes conditions et les conditions particulières des services supplémentaires précisés ci-dessus et / ou toute loi locale obligatoire applicable à votre réservation, les conditions particulières et / ou les lois locales obligatoires (le cas échéant) doivent appliquer.
- 21.9.** Veuillez noter que lorsque vous effectuez une réservation avec nous, nous créerons un compte pour vous, grâce auquel vous pourrez compléter et gérer votre réservation. Nous pouvons également le faire lorsque vous effectuez une réservation par le biais d'une autre partie ou en utilisant un autre site Web. Veuillez consulter notre politique de confidentialité pour plus d'informations.