# CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DES PASSAGERS ET DES BAGAGES

Date d'entrée en vigueur : 1er septembre 2021

## TABLE DES MATIÈRES

**ARTICLE** **Page**

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS ..... 2
ARTICLE 2 : CONDITIONS D'APPLICATION ..... 5
ARTICLE 3 : BILLETS ..... 6
ARTICLE 4 : NOTRE NOM ET NOTRE ADRESSE ..... 10
ARTICLE 5 : TARIFS, TAXES, FRAIS ET REDEVANCES ..... 11
ARTICLE 6 : RÉSERVATIONS ..... 12
ARTICLE 7 : ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT ..... 17
ARTICLE 8 : REFUS OU LIMITATES RELATIVES AU TRANSPORT ..... 17
ARTICLE 9 : BAGAGES ..... 20
ARTICLE 10 : HORAIRES, ANNULATION DES VOLS ..... 26
ARTICLE 11 : REMBOURSEMENTS ..... 27
ARTICLE 12 : COMPORTEMENT À BORD DE L'AVION ..... 29
ARTICLE 13 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX SERVICES SUPPLÉMENTAIRES 31
ARTICLE 14 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ..... 31
ARTICLE 15 : TRANSPORTEURS SUCCESSIFS ..... 32
ARTICLE 16 : RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES ..... 32
ARTICLE 17 : PRESCRIPTION DES RÉCLAMATIONS ET DES ACTIONS EN JUSTICE ..... 37
ARTICLE 18 : COORDONNÉES DU CENTRE DE CONTACT CLIENT ..... 38
ARTICLE 19 : MODIFICATION ET RENONCIATION ..... 39
ARTICLE 20 : AUTRES CONDITIONS ..... 39

## ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

1.1 Dans les présentes Conditions de transport, les termes ci-dessous renvoient à la définition correspondante :

Les termes « nous », « notre/nos » et « nous-mêmes » renvoient à Cathay Pacific Airways Limited (« Cathay Pacific »).

Les termes « vous », « votre/vos » et « vous-même » renvoient à vous ainsi qu'à tous les autres Passagers de votre Réservation.

« AGENT AGRÉÉ » : un agent commercial autorisé à vous vendre des billets pour le transport aérien de passagers ainsi que nos autres services et/ou les autres services d'autres Transporteurs.

« AVIS D'INTERDICTION » : un avis écrit dans lequel nous vous informons que l'accès à nos vols et à nos services vous a été interdit.

« BAGAGES » : les biens personnels avec lesquels vous voyagez, ce qui comprend vos Bagages enregistrés ainsi que vos Bagages cabine.

« BAGAGE CABINE » : tout article que vous emportez à bord du vol et qui n'est pas un Bagage enregistré . Si nous enregistrons un Bagage dans la soute de l'avion au niveau de la porte d'embarquement ou si le Bagage, sa garde et son contrôle sont confiés à notre équipage, le Bagage devient un Bagage enregistré.

« BAGAGE ENREGISTRÉ » : un de vos Bagages que nous ou nos agents prenons en charge au moment de l'enregistrement ou pendant l'embarquement et pour lesquels nous avons délivré une Etiquette d'identification de Bagage correspondante.

« BILLET » : le document papier ou électronique que nous ou un Agent agréé vous délivrons pour permettre le transport sur nos vols et qui comprend les présentes Conditions de transport, les Conditions contractuelles ainsi que d'autres avertissements.

« BILLET COMPLÉMENTAIRE » : lorsque vous achetez au même moment deux billets différents auprès de la même compagnie aérienne ou du même Agent agréé pour un même voyage et que vous et la compagnie aérienne considérez qu'il s'agit d'une seule et même opération et d'un seul et même contrat.

« CARTE D'EMBARQUEMENT » : le document papier ou électronique que nous vous délivrons pour votre vol.

« CODE DE DÉSIGNATION DE COMPAGNIE AÉRIENNE » : deux caractères (IATA) ou trois lettres (OACI) qui identifient les Transporteurs (comme CX ou CPA pour Cathay Pacific ou UO ou HKE pour Hong Kong Express).

« CONDITIONS CONTRACTUELLES » : les conditions applicables à votre Billet (électronique le cas échéant) qui figurent sur votre Reçu d'itinéraire. Elles intègrent par référence les présentes Conditions de transport ainsi que nos avertissements. Ensemble, elles constituent les dispositions essentielles de votre contrat avec nous.

« CONDITIONS DE TRANSPORT » : les présentes Conditions de transport ou les conditions de transport d'un autre transporteur, selon le cas.

« CONVENTION » : un ou plusieurs des traités de droit aérien international suivants qui sont susceptibles de s'appliquer à votre vol :

- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999 (Convention de Montréal) ;
- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (Convention de Varsovie) ;
- la Convention de Varsovie telle qu'amendée à La Haye le 28 septembre 1955 ;
- la convention de Varsovie telle qu'amendée par le protocole de La Haye et par le protocole additionnel n° 1, 2 ou 4 de Montréal (1975) ;
- la Convention complémentaire de Guadalajara (1961) ; et
- tout autre protocole ou toute autre convention applicable ainsi que la législation locale les rendant applicables (le cas échéant).

« DOMMAGE » : le décès d'un Passager, des blessures ou toute autre lésion corporelle subie par un Passager et causée par un accident à bord de l'avion ou au cours de l'une des opérations d'embarquement ou de débarquement. Le terme désigne également les dommages subis en cas de destruction, de perte totale ou partielle ou de détérioration des Bagages au cours du transport aérien. Le terme inclut en outre les dommages occasionnés en cas de retard dans le transport aérien des Passagers ou des Bagages.

« DTS » : un Droit de Tirage Spécial conformément à la définition du Fonds Monétaire International. Il s'agit d'une unité de compte internationale basée sur les valeurs de plusieurs devises majeures. Les valeurs monétaires du Droit de Tirage Spécial fluctuent et sont recalculées lors de chaque jour ouvrable. Ces valeurs sont connues de la plupart des banques commerciales et elles sont régulièrement publiées dans des revues financières de premier plan ainsi que sur le site Internet du Fonds monétaire international (www.imf.org).

« ESCALE » : une escale programmée dans un ou plusieurs aéroports au cours de votre voyage et au cours de laquelle vous pouvez débarquer, passer la douane et entrer dans le pays dans un Lieu d'escale convenu figurant sur votre Billet.

« ÉTIQUETTE D'IDENTIFICATION DES BAGAGES » : un document que nous délivrons pour identifier vos Bagages enregistrés ou d'autres Bagages dont vous nous confiez la garde et le contrôle, que ce soit dans la cabine ou ailleurs à bord de l'avion.

« FORCE MAJEURE » : des circonstances inhabituelles et imprévisibles échappant à notre contrôle ou au vôtre et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions nécessaires avaient été prises.

« JOURS » : un jour civil complet, à ceci près que dans le cadre des notifications, le jour de l'envoi de la notification n'est pas comptabilisé. Pour ce qui est de la validité d'un Billet, la date d'émission du Billet ou la date à laquelle le vol a débuté n'est pas comptabilisée.

« LIEUX D'ESCALE CONVENUS » : les lieux d'escale qui auront été programmés et convenus sur notre réseau (en dehors de l'aéroport de départ et de la destination finale) et sur lesquels nous vous autorisons à débarquer, à passer la douane et à entrer dans le pays avant de poursuivre votre voyage avec nous jusqu'à votre destination finale, avec le même Billet.

« PARTAGE DE CODE » : un accord que nous avons conclu avec d'autres prestataires de services, notamment d'autres Transporteurs, en vertu duquel nous commercialisons et vendons des places sur les services des uns et des autres en utilisant nos propres Codes de désignation de compagnie aérienne. Il est donc possible que vous ayez un Billet avec notre Code de désignation de compagnie aérienne et qu'un autre Transporteur réalise un ou plusieurs des services figurant sur votre Billet.

« PASSAGER » : à l'exception des membres de l'équipage, toute personne en possession d'un Billet qui est transportée ou qui doit être transportée dans un avion (voir également la définition de « vous », « votre/vos » et « vous-même »).

« REÇU D'ITINÉRAIRE » : le reçu électronique de votre Réservation contenant le nom du Passager, les informations sur le vol et les avertissements concernant votre voyage.

« RÉSERVATION » : une réservation pour un ou plusieurs de nos vols ou services supplémentaires, qui a été effectuée conformément aux dispositions de l'article 6.

« TARIFS » : les prix et les redevances affichés et/ou les conditions de transport d'une compagnie aérienne qui ont été déposés, le cas échéant, auprès des autorités compétentes.

« TRANSPORTEUR » : un autre transporteur aérien que nous sur les vols duquel votre Billet vous permet de voyager.

« TRANSPORTEUR SUCCESSIF » : un des différents transporteurs qui, dans le cadre d'un billet ou dans le cadre d'un Billet et d'un Billet complémentaire émis à cet effet, assure un transport considéré comme une opération unique aux fins de déterminer si les Conventions s'appliquent à ce transport.

« VOL EN CORRESPONDANCE » : un vol ultérieur vous permettant de poursuivre votre voyage avec le même billet, avec un billet différent ou avec un Billet complémentaire.

## ARTICLE 2 : CONDITIONS D'APPLICATION

### 2.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

2.1.1 Sous réserve des dispositions des articles 2.4 et 2.5, les présentes Conditions de transport s'appliquent à tous les vols assurés par nous-mêmes ou par d'autres Transporteurs et pour lesquels vous avez obtenu un Billet auprès de nous, dans la mesure où il n'y a pas de conflit entre les présentes Conditions de transport et les conditions générales de ces autres Transporteurs, et dans tous les cas lorsque nous avons une responsabilité légale à votre égard en ce qui concerne votre vol.

2.1.2 Sauf disposition contraire, les présentes Conditions de transport s'appliquent également aux voyages gratuits, aux billets réservés au personnel, aux transports à tarif réduit, ainsi qu'aux vols qui sont échangés dans le cadre d'un programme de fidélité (Asia Miles par exemple) que nous pouvons proposer à nos Passagers.

### 2.2 OPÉRATIONS D'AFFRÈTEMENT

Vous et les autres Passagers de votre Réservation pouvez voyager avec nous dans le cadre d'un contrat d'affrètement (ce qui signifie que l'avion à bord duquel vous voyagez a été spécialement loué pour effectuer un vol non régulier). Dans ce cas, les présentes Conditions de transport s'appliquent à votre Billet, sauf si nous-mêmes, notre Agent agréé ou la personne qui a loué l'avion (l'affréteur) vous informe avant le vol que nos Conditions de transport ne s'appliquent pas et que d'autres conditions de transport peuvent s'appliquer à ce vol.

### 2.3 PARTAGE DE CODES

2.3.1 Pour des raisons commerciales et opérationnelles, certains services sont exploités en Partage de code avec d'autres Transporteurs. Dans ces cas-là, même si vous avez effectué une Réservation auprès de nous, un autre Transporteur assurera un ou plusieurs services figurant sur votre Billet.

2.3.2 Au cours de la procédure de réservation ainsi que sur les écrans au départ de l'aéroport, vous pouvez consulter le Code de désignation de compagnie aérienne, pour Cathay Pacific comme pour le ou les autres Transporteurs. Si votre Billet comprend un ou plusieurs vols réalisés avec d'autres Transporteurs, les conditions de transport de ces Transporteurs peuvent s'appliquer à votre voyage. Veuillez nous consulter à ce sujet avant votre vol.

2.3.3 Les Passagers qui voyagent sur des services en Partage de code seront soumis aux conditions générales du Transporteur qui assure le service. Nous vous informerons dès que possible et au plus tard au moment de la réservation de tout accord de Partage de code ainsi que de l'identité du Transporteur pour chaque tronçon de vol.

## 2.4 PREDOMINANCE DE LA LOI

Les présentes Conditions de transport sont applicables à moins qu'elles ne soient incompatibles avec nos Tarifs ou avec le droit applicable, auquel cas ces Tarifs ou le droit applicable prévaudront.

Votre vol avec nous ou avec d'autres Transporteurs est soumis aux règles et aux limitations de responsabilité établies par la Convention de droit aérien applicable, sauf si ce transport n'est pas un « transport international » selon la définition donnée par les Conventions de droit aérien. Dans ce cas, les lois du pays habilité à connaître de l'affaire s'appliqueront.

Si l'une des dispositions des présentes Conditions de transport est déclarée nulle en vertu de toute loi applicable, les autres dispositions resteront néanmoins valables.

## 2.5 CES CONDITIONS PRÉVALENT SUR LES AUTRES RÉGLEMENTATIONS

Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions de transport, en cas d'incohérence entre les présentes Conditions de transport et toute autre règlementation dont nous pourrions disposer sur des sujets particuliers, les présentes Conditions prévaudront.

# ARTICLE 3 : BILLETS

## 3.1 ÉMISSION DE VOTRE BILLET

3.1.1 Votre contrat avec nous est constitué de votre Billet, qui contient à la fois des informations personnelles (nom, coordonnées, etc.), des informations sur vos vols, la classe dans laquelle vous voyagez, les Escales, etc., mais également les Conditions contractuelles, les avertissements, les présentes Conditions de transport, les autres dispositions dont nous convenons au moment de votre réservation et les lois applicables.

3.1.2 Le contrat est conclu entre nous-mêmes et les Passagers dont le nom figure sur le Billet, à l'exclusion de toute autre personne. Si une autre personne ou organisation achète le Billet pour vous, elle le fait en votre nom. Nous n'avons pas de contrat avec elle.

3.1.3 Nous créons et émettons nos Billets par voie électronique conformément aux dispositions de l'article 6 (Réservations), sauf lorsqu'une version papier du Billet est nécessaire pour les vols effectués en cas d'urgence (dans le cas d'un vol de secours par exemple) ou lorsque la loi l'exige.

3.1.4 Seuls les Passagers dont le nom figure sur le ou les Billets et qui sont munis d'une pièce d'identité appropriée seront transportés sur nos vols. Vous êtes donc tenu(e) de vous assurer que les noms de tous les Passagers sont

correctement orthographiés dans la Réservation et que le nom figurant sur la Réservation correspond au nom figurant sur tous les documents de voyage.

3.1.5 Vous ne pouvez pas transférer votre Billet à une autre personne.

3.1.6 Certains Billets sont vendus à un tarif réduit et ils peuvent être partiellement ou totalement non remboursables. Vous devez choisir le tarif adapté à vos besoins. Il est également dans votre intérêt de veiller à disposer d'une assurance appropriée dans le cas où vous seriez contraint(e) d'annuler votre Billet.

3.1.7 Si vous disposez d'un Billet que vous n'avez pas pu utiliser en raison d'un cas de Force majeure, nous vous accorderons un avoir correspondant au montant non remboursable du prix du Billet afin que vous puissiez effectuer un autre voyage avec nous, à condition que vous nous en informiez rapidement et que vous soyez en mesure de démontrer que le cas de Force majeure vous a empêché de voyager. Nous sommes également susceptibles de déduire de cet avoir des frais de modification et d'annulation. Vous êtes informé par le Transporteur du montant des frais de modification et d'annulation applicables avant la finalisation de la Réservation. Le montant de ces frais est disponible auprès du Transporteur ou de ses Agents Agréés.

3.1.8 Le Billet appartient et continue à appartenir à tout moment au Transporteur qui l'a émis. Vous êtes tenu(e) de présenter votre Reçu d'itinéraire (en version papier ou électronique) à un membre de notre personnel ou à un membre du personnel de l'aéroport qui en ferait la demande.

**Récupération des Billets**

3.1.9 Si vous n'êtes pas en mesure de présenter une version électronique ou papier de votre Billet ou de votre Reçu d'itinéraire, nous récupérerons votre Billet en accédant à votre Réservation au travers de notre système et nous vous l'enverrons à condition que vous soyez en mesure de prouver, au moyen des documents d'identité appropriés, que le Billet vous appartient et sous réserve qu'il n'ait pas expiré.

3.2 **DURÉE DE VALIDITÉ**

3.2.1 Sauf si votre Billet ou les Tarifs applicables le stipulent ou si nous en convenons autrement, votre Billet est généralement valable pendant une période de 12 mois à compter de la date de début du voyage ou, si aucune portion du Billet n'a été utilisée, pendant une période de 12 mois à compter de la date d'émission initiale. En cas de doute, veuillez vérifier la durée de validité de votre Billet auprès de nos services.

3.2.2 Toutefois, s'il vous est impossible de voyager pendant la durée de validité du Billet pour l'un des motifs suivants :

- nous annulons votre vol ;

- nous retardons votre vol au point de vous obliger à annuler l'ensemble de votre voyage ;
- nous ne nous rendons plus sur un Lieu d'escale convenu qui figure comme Escale sur votre itinéraire initial ; ou
- nous ne sommes pas en mesure, sur un vol donné, de confirmer votre place dans la classe correspondant au prix que vous avez payé,

la validité de votre Billet peut être prolongée pour vous permettre d'effectuer votre voyage à une date ultérieure. Veuillez nous contacter si vous pensez avoir le droit de demander une prolongation de la durée de validité de votre Billet.

**Interruption du voyage pour raisons de santé**

3.2.3 (a) Si une fois que votre voyage a débuté, il vous est impossible de le poursuivre pendant la période de validité du Billet pour cause de maladie, nous pouvons prolonger la durée de validité de votre Billet jusqu'à la date à laquelle vous serez apte à voyager ou jusqu'à notre premier vol à partir de cette date à partir de l'endroit où le voyage doit reprendre, sous réserve qu'il y ait de la place dans la classe correspondant au prix payé.

3.2.3 (b) Cette prolongation est subordonnée à la présentation d'une preuve telle qu'un certificat médical en cours de validité. Si votre Billet comprend une ou plusieurs Escales, la validité de ce Billet peut être prolongée de trois mois maximum à compter de la date d'émission du certificat médical. Dans ce cas, nous prolongerons également la durée de validité des Billets des autres membres de votre famille proche qui vous accompagnent.

**Décès d'un passager pendant le voyage**

3.2.4 En cas de décès d'un Passager pendant le voyage, les Billets des personnes accompagnant le Passager peuvent être modifiés en levant toute restriction et en prolongeant leur validité. En cas de décès dans la famille proche d'un Passager qui a débuté son voyage, la validité des Billets du Passager et des membres de sa famille proche qui l'accompagnent peut également être modifiée. Toute modification visée dans le présent article 3.2.4 est effectuée sur présentation d'un certificat de décès valide et toute prolongation de la durée de validité ne doit pas dépasser quarante-cinq (45) Jours à compter de la date du décès.

3.3 **ORDRE DES VOLS**

3.3.1 (*Les règles définies dans ce paragraphe peuvent changer en fonction du lieu de résidence, de l'origine et de la destination du voyage*.)

Le prix du Billet que vous avez acheté est calculé sur la base de l'ensemble du voyage et il n'est valable que pour les voyages effectués dans l'ordre exact

indiqué sur votre Billet. Le Billet ne sera pas honoré et perdra sa validité si les vols ne sont pas utilisés dans l'ordre indiqué sur le Billet.

3.3.2 Sous réserve de l'article 3.3.5 ci-dessous, si vous ne vous présentez pas avant l'heure limite d'enregistrement à un vol figurant sur votre Billet sans nous en informer à l'avance, nous pouvons annuler vos réservations pour les vols retour ou pour les vols suivants. En revanche, si vous nous prévenez à l'avance, nous n'annulerons pas vos réservations ultérieures.

3.3.3 Veuillez noter que si certains types de modifications n'entraînent pas de modification de tarif, d'autres modifications comme la modification du lieu de départ (par exemple si vous n'effectuez pas le premier vol de la séquence) ou l'inversion du sens de votre voyage peuvent entraîner une augmentation de prix qui sera calculée par nos soins et que vous pourrez consulter sur demande. De nombreux tarifs ne sont valables qu'aux dates et pour les vols indiqués sur le Billet et il est possible qu'ils ne soient pas modifiables ou qu'ils le soient uniquement moyennant le paiement d'un supplément. Lorsqu'un Billet est émis initialement sans réservation précise, une place peut être réservée ultérieurement sous réserve de nos Tarifs et des places disponibles sur le vol demandé.

**Modifications avant le voyage**

3.3.4 (a) Si vous disposez d'un Billet comprenant plusieurs vols et portions et que vous souhaitez modifier la séquence ou l'ordre du voyage avant le premier vol dans le cas où les règles tarifaires de votre Billet le permettent, veuillez nous contacter immédiatement. En cas de modification de l'ordre des vols de votre Billet, vous devrez payer la différence en tenant compte du tarif recalculé (si celui-ci est plus élevé), des taxes éventuelles et des frais de modification applicables.

3.3.4 (b) S'il vous faut modifier la séquence ou l'ordre de vos vols en raison d'un cas de Force Majeure, veuillez nous contacter dès que possible. Nous ferons notre possible pour vous transporter jusqu'à votre prochaine Escale ou jusqu'à votre destination finale sans recalculer le tarif.

**Modifications après le début du voyage**

3.3.5 Si vous souhaitez modifier la séquence ou l'ordre des vols figurant sur votre Billet après avoir commencé votre voyage dans le cas où les règles tarifaires de votre Billet le permettent, vous devrez payer la différence entre le prix que vous avez payé pour le Billet et le prix total applicable à votre nouvel itinéraire, ainsi que les taxes et les frais de modification applicables.

**Pour les Billets achetés en Italie**

3.3.6 Si vous n'utilisez pas l'un des vols à l'aller ou au retour pour quelque raison que ce soit, vous devez nous demander de maintenir la validité de votre Billet pour le vol suivant et/ou les vols ultérieurs :

(a) dans les 24 heures suivant l'heure de départ prévue pour le vol auquel vous ne vous êtes pas présenté(e) ; ou

(b) dans le cas où l'heure de départ d'un vol ultérieur interviendrait dans les 24 heures suivant le départ du vol auquel vous ne vous êtes pas présenté(e), vous devez nous informer au moins deux heures avant le départ de ce vol ultérieur.

Veuillez contacter le 800791720 depuis l'Italie (ou le +39 0299953954 depuis l'étranger) ou envoyer un e-mail à l'adresse customerservice_italy@cathaypacific.com pour modifier votre Billet et le faire réémettre dans les conditions indiquées ci-dessus. Si les délais ci-dessus ne sont pas respectés, au moment où nous réémettons votre Billet, nous pouvons vous facturer le montant de la différence entre le prix initialement payé et le tarif applicable à votre nouvel itinéraire, si celui-ci est plus élevé.

**Billets pour voyager vers l'Espagne et depuis l'Espagne**

3.3.7 Si vous n'utilisez pas l'un des vols à l'aller ou au retour pour quelque raison que ce soit, votre Billet sera annulé pour « non présentation ». Si vous souhaitez quand même prendre l'avion, vous devez nous contacter au moins 24 heures avant le départ du vol suivant ou si ce vol part dans un délai inférieur à 24 heures, au moins deux heures avant le départ afin que votre Billet soit émis à nouveau. Dans les circonstances suivantes, nous renoncerons à tous les frais et redevances applicables en cas de changement de réservation, de réacheminement ou de non-présentation :

(a) notre système de réservation indique que votre Billet a été émis en Espagne ; ou

(b) sur présentation d'un passeport espagnol ou d'une carte d'identité de résident espagnol en cours de validité ; ou

(c) le départ de l'intégralité du Billet est l'Espagne ; ou

(d) la destination de l'intégralité du Billet est l'Espagne.

Si des changements d'itinéraire de vol sont nécessaires, nous pouvons également facturer les différences tarifaires liées à la reprogrammation des Billets. Si la reprogrammation n'est pas possible, nous réacheminerons les Passagers (y compris lorsque des vols vers d'autres destinations sont nécessaires) et nous pourrons également vous facturer la différence de tarif suite à ce changement. Nous considérerons les vols manqués figurant sur votre Billet comme des vols « effectués » jusqu'à ce qu'un changement de vol soit opéré.

## ARTICLE 4 : NOTRE NOM ET NOTRE ADRESSE

Notre nom peut figurer sur votre Billet sous forme abrégée avec notre Code de désignation de compagnie aérienne (qui, dans notre cas, est CX). Notre siège social est situé au 33rd Floor One Pacific Place, 88 Queensway, Hong Kong.

## ARTICLE 5 : TARIFS, TAXES, FRAIS ET REDEVANCES

### 5.1 TARIFS ET AUTRES REDEVANCES

Sauf indication contraire explicite, les tarifs s'appliquent uniquement au transport depuis l'aéroport de départ jusqu'à l'aéroport de la destination finale. Sauf mention contraire sur votre Billet, les tarifs ne comprennent pas les services de transport terrestre (par route ou par rail) et maritime entre les aéroports et entre les aéroports et les terminaux urbains. Le tarif (tarif TTC du Billet et des frais, ainsi que le tarif global englobant le tarif TTC et les frais) sera calculé conformément à nos Tarifs en vigueur à la date de paiement de votre Billet pour un voyage effectué à des dates spécifiques suivant l'itinéraire indiqué sur le Billet. Si vous modifiez votre itinéraire ou vos dates de voyage, dans les cas où vous êtes autorisé(e) à le faire, le tarif peut être modifié.

### 5.2 REDEVANCES, SUPPLÉMENTS, FRAIS ET TAXES

5.2.1 En plus du tarif, vous devez régler l'ensemble des taxes, des frais et des autres redevances applicables exigés par les autorités locales et par l'exploitant d'un aéroport pour chaque passager ou pour les services qui sont fournis aux Passagers ou qui sont assurés par nous-mêmes et/ou par un autre Transporteur. Au moment de l'achat de votre Billet, nous vous informons des taxes, des frais et des autres redevances qui ne sont pas inclus dans le tarif. Ceux-ci sont indiqués séparément sur le Billet.

5.2.2 Si des taxes, des frais ou d'autres redevances supplémentaires sont exigés avant le voyage, nous pouvons être obligés de les percevoir avant le vol. Si des taxes, des frais ou des redevances sont réduits ou supprimés, nous vous rembourserons la différence.

5.2.3 En cas de renoncement du Passager à voyager sur un vol pour lequel il dispose d'une Réservation confirmée, ce Passager bénéficiera du remboursement de ces taxes, redevances aéroportuaires et autres frais susvisés dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du Passager conformément à la réglementation applicable.

### 5.3 DEVISE

Le prix, les taxes, les frais et les redevances doivent être réglés dans la devise du pays dans lequel le Billet est émis, à moins que nous-mêmes ou nos Agents agréés ne vous autorisions ou ne vous demandions de payer dans une autre

devise. Nous pouvons, à notre discrétion, accepter des paiements dans d'autres devises.

## ARTICLE 6 : RÉSERVATIONS

### 6.1 RÉSERVATIONS

6.1.1 Vous devez effectuer une Réservation auprès de nos services pour avoir le droit de voyager. Il vous faut donc effectuer une Réservation sur notre site internet ou auprès de l'un de nos Agents agréés.

6.1.2 Lorsque vous effectuez une Réservation sur notre site internet ou par l'intermédiaire d'un Agent agréé, cette Réservation est enregistrée dans notre système de réservation et un Billet est émis. Si vous ou un Agent agréé tentez d'effectuer une Réservation mais que, pour quelque motif que ce soit, celle-ci échoue et ne génère pas de Reçu d'itinéraire, vous ne disposerez pas d'une réservation valide. Votre Billet ainsi qu'un Reçu d'Itinéraire vous seront envoyés par e-mail. Un Billet valide contient un numéro de Billet et doit confirmer l'état de votre Réservation. Un document qui serait émis par un tiers et sur lequel figurerait uniquement votre itinéraire sans numéro de Billet n'est pas valide. Avant de finaliser les préparatifs de votre voyage, veuillez vérifier soigneusement tous les détails (en particulier que le ou les noms du Passager figurant sur le Billet correspondent exactement à ceux figurant sur la pièce d'identité et les documents de voyage). Vous devez nous contacter en cas d'erreur.

6.1.3 Certains de nos tarifs sont assortis de conditions qui limitent ou excluent votre droit de modifier ou d'annuler les réservations. Veuillez vérifier les conditions qui s'appliquent à votre tarif avant d'effectuer la Réservation.

### 6.2 DÉLAI DE PAIEMENT DES BILLETS

Vous devez payer votre Billet dans les délais indiqués, qui peuvent aller de quelques heures à sept (7) jours après votre réservation. Veuillez nous contacter si vous souhaitez connaître le délai de paiement applicable à votre réservation. Si vous n'avez pas payé votre Billet avant le délai limite de paiement indiqué par nos services ou par nos Agents agréés, nous pouvons annuler votre réservation.

### 6.3 DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Vous nous autorisez à utiliser les données à caractère personnel vous concernant aux fins suivantes :

(a) pour vous fournir nos produits et services et pour gérer votre voyage ;

(b) pour adapter et personnaliser nos produits et services ;

(c) pour assurer le support client (nous sommes également susceptibles d'enregistrer vos conversations téléphoniques avec nous à des fins de formation ainsi que dans le but de prévenir et de détecter la fraude) ;

(d) à des fins de marketing ;

(e) pour gérer et faciliter votre participation à nos programmes de fidélité et aux programmes de fidélité d'autres partenaires ;

(f) dans le cadre d'interactions sociales ;

(g) pour améliorer nos produits et services ;

(h) pour les activités liées à la sécurité et aux interventions d'urgence ;

(i) pour nous conformer à nos obligations légales, ainsi qu'à des fins juridiques et administratives ; et

(j) à toute autre fin stipulée dans la Politique de protection de la vie privée des clients de Cathay Pacific.

Vous nous autorisez également à transmettre ces informations à nos propres services au sein de notre réseau, à nos Agents agréés, aux agences gouvernementales, aux autorités de régulation, à d'autres Transporteurs ou à tout autre fournisseur de services, uniquement aux fins indiquées ci-dessus.

Vous trouverez à l'adresse https://www.cathaypacific.com/cx/fr_FR/legal-and-privacy/customer-privacy-policy.html des informations plus détaillées concernant les données à caractère personnel que nous collectons à votre sujet, la façon dont nous les protégeons, la façon dont nous les traitons, la finalité de leur traitement, les tiers auxquels nous les divulguons ainsi que vos droits en matière de protection des données. Cette Politique de protection de la vie privée des clients n'est pas un contrat et ne crée pas de droits ou d'obligations juridiques. Si vous souhaitez obtenir une copie papier de notre Politique de protection de la vie privée, veuillez nous contacter.

6.4 **SIÈGES**

Nous nous efforcerons de vous attribuer le siège que vous avez choisi sans pour autant vous le garantir et nous ne vous verserons aucune indemnité si un autre siège est disponible pour voyager dans la même cabine. Nous nous réservons le droit de modifier votre choix de siège pour des raisons opérationnelles (par exemple lorsqu'il faut assurer le transport de passagers à mobilité réduite, en cas de siège ou d'équipement de divertissement à bord endommagé ou défectueux, etc.), que ce soit avant le voyage, à l'enregistrement ou une fois à bord. Pour des raisons de sécurité, certains sièges sont réservés et ne conviennent pas à tous les Passagers.

Vous trouverez à l'adresse https://www.cathaypacific.com/cx/fr_FR/manage-booking/travel-

extras/reserve-your-seat.html des informations plus détaillées concernant la réservation de votre siège avant le voyage.

Dans l'hypothèse où un Passager serait placé dans une classe inférieure à celle pour laquelle le Billet a été acheté, nous ou le Transporteur lui rembourserons le montant prévu par la réglementation applicable en la matière.

## 6.5 PASSAGERS AYANT BESOIN D'UNE ASSISTANCE SPÉCIALE

6.5.1 Si vous avez des besoins spécifiques pour voyager ou si vous avez besoin d'une assistance particulière, veuillez en faire la demande au moment de la réservation de votre Billet ou dès que possible par la suite, afin de nous donner le temps de prendre les dispositions nécessaires. De la sorte, nous pourrons informer nos équipes de vos besoins avant votre voyage.

6.5.2 Si vous ne nous informez pas à l'avance, nous ferons néanmoins de notre mieux pour répondre à vos besoins d'assistance spéciale le jour de votre voyage.

6.5.3 Nous ne vous facturerons pas ces services. Pour plus d'informations, veuillez consulter la page :

6.5.4 https://www.cathaypacific.com/cx/fr_FR/prepare-trip/help-for-passengers/disability-and-mobility-assistance.html Pour des raisons de sécurité, si vous avez besoin d'aide pour attacher et détacher votre ceinture de sécurité, pour comprendre les consignes de sécurité, pour utiliser les toilettes, pour enfiler un gilet de sauvetage, pour mettre un masque à oxygène ou pour quitter votre siège et rejoindre une sortie de secours, il vous faudra peut-être voyager avec un accompagnateur qui sera en mesure de vous aider, sauf si la loi applicable nous interdit de l'exiger.

6.5.5 Si vous devez voyager sur une civière, veuillez nous contacter à l'avance pour que nous prenions les dispositions nécessaires. Nous ferons de notre mieux pour vous accueillir à bord mais nous ne pouvons pas garantir la disponibilité d'une civière sur tous nos vols.

6.5.6 Nous transportons de l'oxygène à bord uniquement pour les cas d'urgence. Vous ne pouvez pas apporter votre propre dispositif d'oxygène à bord. Si vous avez besoin d'oxygène, vous devez nous en informer au moins 72 heures à l'avance. Dans le cas contraire, nous ne pouvons pas garantir la disponibilité d'oxygène sur votre vol. Nous essaierons néanmoins de répondre à vos besoins dans la mesure du possible et nous vous en informerons.

## 6.6 PASSAGÈRES ENCEINTES

Si vous souhaitez voyager pendant votre grossesse, les conditions suivantes s'appliquent en fonction de votre semaine de votre grossesse et du nombre d'enfants que vous attendez :

(a) sauf si vous nous indiquez qu'il s'agit d'une grossesse complexe ou à risque, nous n'exigeons pas de certificat médical pour voyager sur nos vols avant la 28ème semaine de grossesse ;

(b) pour voyager avec nous après les 28 premières semaines de grossesse, vous devrez être munie d'un certificat ou d'une lettre de votre médecin ou de votre sage-femme ;

(c) si votre grossesse ne présente aucune complication, vous pouvez voyager jusqu'au début de la 36ème semaine de grossesse en cas de grossesse simple ou jusqu'au début de la 32ème semaine de grossesse en cas de grossesse multiple ; et

(d) un certificat médical sera exigé en cas de complications pendant la grossesse.

Les certificats médicaux doivent être remis à Cathay Pacific sur demande.

Certains pays imposent des restrictions à l'entrée des femmes enceintes qui ne sont pas ressortissantes du pays. Nous vous conseillons de vérifier auprès des consulats locaux les conditions applicables dans chaque pays.

Les passagères enceintes ne peuvent pas occuper un siège situé au niveau de la sortie de secours.

## 6.7 ENFANTS EN BAS ÂGE

Nous acceptons les enfants en bas âge à bord de nos vols sous réserve des conditions suivantes :

(a) Vous pouvez voyager avec des enfants de plus de sept (7) jours.

(b) Nous exigeons qu'un parent ou un tuteur (âgé d'au moins 18 ans) voyage à tout moment dans la même cabine que l'enfant à bas âge et chaque parent ou tuteur peut emmener avec lui un maximum de deux enfants en bas âge.

(c) Vous devez réserver un Billet « enfant en bas âge » et celui-ci ne vous donne pas droit à un siège supplémentaire à bord. Si l'enfant en bas âge atteint l'âge de deux ans avant le voyage, vous devrez acheter un Billet « enfant ».

(d) Vous pouvez emmener vos propres sièges auto, à condition que ceux-ci soient conformes à nos spécifications. Pour des raisons de sécurité, il est possible que certains avions ne soient pas en mesure d'accepter votre siège auto.

(e) Si vous ne souhaitez pas acheter de siège supplémentaire pour votre enfant en bas âge ou, l'enfant peut voyager avec vous à condition que vous utilisiez le dispositif de sécurité approprié à bord. Veuillez nous indiquer au moment d'effectuer votre réservation si vous souhaitez un

dispositif de retenue pour enfant ou un couffin. Les couffins et autres dispositifs de sécurité à bord permettent d'attacher votre enfant en bas âge ou à vous pendant le vol. Le nombre de couffins étant limité sur nos vols, nous ne pouvons pas garantir leur disponibilité.

## 6.8 MINEURS NON ACCOMPAGNÉS

Notre service de Mineurs non accompagnés permet à nos jeunes Passagers âgés de 6 à 18 ans de voyager sur nos vols sans leur parent ou leur tuteur, sous réserve des conditions suivantes :

(a) Nous ne sommes pas en mesure d'assurer le transport d'enfants de moins de 6 ans comme s'ils étaient des Mineurs non accompagnés.

(b) Les Mineurs non accompagnés âgés de 6 à 12 ans doivent réserver notre service pour Mineurs non accompagnés. Le Billet du Mineur non accompagné sera facturé plein tarif au tarif adulte et nos frais de service s'appliqueront également.

(c) Les Mineurs non accompagnés âgés de 12 à 18 ans peuvent réserver notre service pour Mineurs non accompagnés (mais ils n'y sont pas obligés). Leurs parents ou tuteurs peuvent le faire s'ils le souhaitent.

(d) Au moment de la réservation du service, le parent ou le tuteur devra indiquer le nom complet, les coordonnées ainsi que les autres renseignements pertinents concernant la personne qui va déposer et récupérer le Mineur non accompagné lors de chaque voyage. Le parent ou le tuteur doit remplir les documents requis pour le Mineur non accompagné et signer une décharge de responsabilité avant le début du voyage.

(e) Les Mineurs non accompagnés peuvent être acceptés sur leur vol à tout moment dès lors que les comptoirs d'enregistrement sont ouverts mais nous n'assumerons la responsabilité du Mineur non accompagné que 90 minutes avant l'heure de départ prévue. Le parent ou le tuteur ne doit pas quitter l'aéroport et doit rester joignable jusqu'au décollage du vol.

(f) Si votre Réservation implique une escale de plus de cinq heures ou si le Vol en correspondance ne part pas du même aéroport, vous ne pourrez pas utiliser ce service.

(g) Si le voyage implique un transport assuré par plusieurs Transporteurs, nous ne pouvons pas transporter de Mineurs non accompagnés.

(h) Les Mineurs non accompagnés ne peuvent pas occuper un siège situé au niveau de la sortie de secours.

Pour des raisons opérationnelles, nous pouvons suspendre à tout moment le service de Mineurs non accompagnés sur nos vols.

6.9 **SERVICES À BORD**

Bien que nous nous efforcions toujours de vous fournir les services à bord que vous avez sélectionnés (divertissement, repas spéciaux, etc., le cas échéant), nous ne pouvons pas garantir leur disponibilité sur tous nos vols pour des raisons opérationnelles.

## ARTICLE 7 : ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT

7.1 Les procédures d'enregistrement et d'embarquement peuvent varier d'un aéroport à l'autre et d'un vol à l'autre. Vérifiez l'heure de départ de votre vol et prévoyez d'arriver à l'aéroport suffisamment à l'avance pour vous enregistrer, enregistrer vos Bagages, remplir les formalités administratives, passer les contrôles de sécurité et vous rendre à votre porte d'embarquement.

7.2 Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous respectez ces formalités et ces procédures. Vous devez vous présenter à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure que nous vous indiquons au moment de l'enregistrement.

7.3 Veillez à vous présenter à la porte d'embarquement à l'heure indiquée. Si vous êtes en retard ou si vous ne présentez pas les documents indiqués à l'article 14.2, nous ne vous autoriserons pas à voyager, nous ne rembourserons pas votre Billet et nous ne serons pas responsables des autres coûts ou frais liés au fait que vous n'avez pas pu voyager sur ce vol.

## ARTICLE 8 : REFUS OU LIMITES RELATIVES AU TRANSPORT

8.1 **DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT**

Si nous vous avons précédemment notifié par écrit que nous ne vous transporterons plus sur l'un de nos vols, nous pouvons refuser, à notre discrétion, de vous transporter vous ou vos Bagages même si vous êtes en possession d'un Billet et/ou d'une Carte d'embarquement en cours de validité. Votre Billet vous sera remboursé conformément aux dispositions de l'article 11.3.

Même si vous êtes en possession d'un Billet ou d'une Carte d'embarquement en cours de validité, nous pouvons refuser de vous transporter ou de transporter vos Bagages et suspendre votre Billet ou votre Carte d'embarquement si une ou plusieurs des situations suivantes se sont produites ou si nous pensons raisonnablement qu'elles pourraient se produire :

8.1.1 vous ou vos Bagages êtes susceptibles de mettre en danger la sécurité de l'avion ou la santé ou la sécurité de toute personne se trouvant à bord de l'avion ou à l'aéroport ;

8.1.2 votre état mental ou physique, notamment si vous êtes sous l'emprise de l'alcool ou de drogues, présente un danger ou un risque pour votre sécurité ou votre santé, pour celle des passagers, de l'équipage ou des biens, ou peut nuire au confort des autres Passagers ou de l'équipage ;

8.1.3 vous avez besoin d'une assistance spécifique qui dépasse le cadre des services que nous pouvons raisonnablement offrir aux personnes ayant des besoins spécifiques ;

8.1.4 vous avez commis une infraction pénale lors de la réservation de votre Billet, au cours de la procédure d'enregistrement ou d'embarquement à l'aéroport, ou à bord de l'avion ;

8.1.5 vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sécurité exigé pour vous-même ou vos Bagages ou, après vous être soumis à un tel contrôle, vous n'avez pas répondu de manière satisfaisante aux questions de sécurité lors de l'enregistrement ou au niveau de la porte d'embarquement, ou vous avez altéré ou retiré les scellés ou les autocollants de sécurité apposés sur vos Bagages ;

8.1.6 vous n'avez pas respecté nos instructions en matière de sécurité ou de sûreté, que ce soit à bord ou à l'aéroport. Il s'agit notamment de la nécessité de porter un masque tout au long de votre voyage lorsque nous vous le demandons et de produire des documents spécifiques si vous bénéficiez d'une dispense médicale ;

8.1.7 nous estimons raisonnablement que vous n'êtes pas en possession d'un Billet ou de documents de voyage valables, vous cherchez à entrer dans un pays dans lequel vous êtes en transit ou pour lequel nous soupçonnons raisonnablement que vous n'avez pas de documents de voyage valables, vous détruisez vos documents de voyage pendant le vol ou vous refusez de remettre vos documents de voyage à l'équipage lorsque celui-ci vous le demande ;

8.1.8 vous présentez un Billet dont nous soupçonnons raisonnablement qu'il a été acquis illégalement, qu'il a été acheté auprès d'une autre entité que nous ou nos Agents agréés, qu'il s'agit d'un billet émis de manière frauduleuse ou d'une contrefaçon, le Billet a été annulé (ou la ou les portions concernées de ce Billet ont été annulées) ou vous n'êtes pas en mesure de prouver que vous êtes la personne figurant sur le Billet ;

8.1.9 vous ne voyagez pas conformément à l'ordre des vols indiqué sur votre Billet (voir article 3.3) ;

8.1.10 vous avez causé du tort ou blessé un membre de notre personnel, un membre du personnel au sol ou un Passager ou vous avez employé des mots ou fait preuve d'un comportement menaçants, abusifs, insultants, discriminatoires, obscènes ou lubriques à leur égard ;

8.1.11 vous avez lancé une alerte à la bombe ou une autre menace pour la sécurité ;

8.1.12 vous souffrez d'une maladie ou d'un état pathologique qui, selon nous, n'est pas conforme à notre politique d'autorisations médicales (https://www.cathaypacific.com/cx/fr_FR/prepare-trip/help-for-passengers/medical-assistance/medical-devices.html ) ou nous ne sommes pas convaincus vous soyez apte à prendre l'avion ;

8.1.13 nous estimons que vous n'avez pas respecté les avertissements et les restrictions des gouvernements en matière de santé et de voyage ;

8.1.14 nous estimons raisonnablement que cette mesure est nécessaire pour nous conformer à toute loi ou réglementation gouvernementale applicable, ou à des ordonnances ou demandes émanant des autorités aériennes ou d'autres autorités de régulation ;

8.1.15 vous refusez nos demandes d'informations vous concernant ou vous fournissez des informations inexactes ou incorrectes, y compris lorsqu'il s'agit d'informations exigées par des gouvernements ou d'autres autorités de régulation ;

8.1.16 vous n'avez pas payé l'intégralité du tarif, des taxes, des frais ou des redevances applicables ; ou

8.1.17 vous faites l'objet d'un Avis d'interdiction de notre part ou de la part d'un autre Transporteur.

## 8.2 CONSÉQUENCES DU REFUS DE TRANSPORTER UN PASSAGER OU DE L'EXCLUSION D'UN PASSAGER

8.2.1 Si nous refusons de vous transporter pour l'une des raisons mentionnées à l'article 8.1, nous pouvons annuler votre Billet ainsi que tous les vols ultérieurs figurant sur votre Reçu d'itinéraire et nous ne sommes pas tenus de vous rembourser, sous réserve de la réglementation applicable.

8.2.2 Nous pouvons également vous adresser un Avis d'interdiction. Dans ce cas, vous serez interdit de vol sur tous les vols que nous assurons. L'Avis d'interdiction indique la date d'entrée en vigueur de l'interdiction et la période pendant laquelle celle-ci sera appliquée. Un Avis d'interdiction vous interdit d'acheter un Billet, de demander à quelqu'un de le faire pour vous ou d'autoriser quelqu'un à le faire pour vous. Si vous essayez de voyager alors que vous êtes sous le coup d'un Avis d'interdiction, nous refuserons de vous transporter.

## 8.3 SURBOOKING

8.3.1 Les compagnies aériennes ont l'habitude de surbooker les vols. Parfois, nos vols peuvent donc être surbookés. Si votre vol est surbooké ou si la limite de poids dans l'avion ou la capacité en termes de sièges est dépassée, nous en informerons les Passagers à l'aéroport (soit aux comptoirs d'enregistrement, soit au niveau de la porte d'embarquement) et nous rechercherons des volontaires disposés à prendre un vol ultérieur ou à annuler leur voyage. S'il

n'y a pas suffisamment de volontaires, nous pouvons être amenés à refuser le transport à un ou plusieurs Passagers contre leur gré, ce qui pourrait être votre cas.

8.3.2 Si le nombre de volontaires est insuffisant, nous donnerons la priorité aux Passagers âgés, aux familles avec des bébés et des enfants en bas âge ainsi qu'aux passagers ayant des besoins et des exigences spécifiques. Dans un second temps, nos décisions se baseront sur le type de tarif spécifique associé à chaque Billet.

8.3.3 Si l'embarquement vous est refusé en raison du surbooking d'un vol pour lequel vous disposez d'un Billet valide, que vous vous êtes présenté(e) à l'enregistrement à temps et que vous avez respecté toutes les conditions applicables au voyage qui sont énoncées dans les présentes Conditions de transport, nous vous offrirons une place sur le prochain vol disponible sur nos services ou nous vous rembourserons intégralement votre Billet ou toute partie inutilisée de celui-ci.

8.3.4 Nous pouvons également proposer une incitation financière ou offrir une indemnisation en fonction de la législation applicable.

8.3.5 En cas de surbooking, nous fournirons également toute l'assistance et tous les soins exigés par toute loi applicable.

### 8.4 CHIENS D'ASSISTANCE

Dans certaines circonstances, les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance peuvent être autorisés à voler gratuitement avec leur maître dans la cabine de l'avion, à condition que l'animal ait été accrédité par Assistance Dogs International ou Assistance Dogs Europe, conformément à la législation applicable.

Pour plus d'informations, veuillez consulter les conditions suivantes qui sont incorporées aux présentes Conditions de transport :

https://www.cathaypacific.com/cx/fr_FR/prepare-trip/help-for-passengers/disability-and-mobility-assistance/assistance-dogs.html

## ARTICLE 9 : BAGAGES

### 9.1 FRANCHISE DE BAGAGES

En fonction du type de Billet acheté, vous pouvez transporter gratuitement certains Bagages, soit en cabine, soit dans la soute de l'avion. Votre franchise de Bagages dépend des conditions de votre Billet et elle est également soumise à certaines limitations comme le nombre de bagages, leur taille et leur poids.

Pour en savoir davantage sur les Bagages autorisés avec votre Billet, veuillez consulter notre page dédiée aux Bagages :

https://www.cathaypacific.com/cx/fr_FR/baggage.html

## 9.2 EXCÉDENT DE BAGAGES

Vous devrez payer des frais pour transporter les Bagages qui ne sont pas inclus dans la franchise de Bagages prévue par votre Billet. Vous pouvez acheter un excédent de Bagages à l'avance à prix réduit. Des frais plus élevés s'appliqueront si vous l'achetez à l'aéroport. Nos tarifs pour les excédents de Bagages sont disponibles à l'aéroport, auprès de nos Agents agréés ou sur notre site internet à l'adresse suivante :

https://www.cathaypacific.com/cx/fr_FR/baggage/extra-baggage-charges/travel-on-after-01082019.html

## 9.3 OBJETS NON ADMIS

9.3.1 Nous ne transporterons pas les objets interdits suivants et vous ne devez pas les placer dans vos Bagages ou tenter de les introduire à bord dans vos Bagages à main ou vos Bagages enregistrés :

(a) les objets qui ne vous appartiennent pas personnellement, que vous n'avez pas emballés vous-même ou que d'autres personnes vous ont demandé de transporter pour elles ;

(b) les objets dont le transport à bord d'un avion est interdit par toute loi applicable, y compris les objets visés par les interdictions douanières et de quarantaine ;

(c) les objets qui sont répertoriés comme des marchandises dangereuses sur votre Billet ou sur notre site internet ;

(d) tout objet qui serait susceptible de mettre en danger l'avion, les personnes ou les biens à bord de l'avion, ou de devenir dangereux. De plus amples informations sont disponibles dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et dans la Réglementation sur les marchandises dangereuses de l'International Air Transport Association (IATA) ;

(e) les armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse et au sport. Les armes à feu et les munitions destinées à la chasse et au sport peuvent être acceptées comme Bagages enregistrés (sous réserve d'avoir obtenu toutes les autorisations réglementaires nécessaires dans les aéroports de départ, d'arrivée ou de transit). Les armes à feu doivent être déchargées et convenablement emballées ;

(f) les armes de tout autre type, ce qui inclut sans toutefois s'y limiter les couteaux, les lames ou les objets tranchants. Les armes à feu anciennes, les épées, les couteaux et autres objets similaires peuvent être acceptés comme Bagages enregistrés à notre discrétion, mais ils ne sont pas autorisés dans la cabine de l'avion ;

(g) les objets dont nous estimons raisonnablement qu'ils ne peuvent pas être transportés parce qu'ils sont dangereux ou peu sûrs ;

(h) toute denrée alimentaire ou produit consommable à l'odeur âcre ou forte, par exemple le fruit du durian ou les fruits de mer crus ; ou

(i) les animaux vivants, à l'exception de ceux qui sont acceptés comme marchandises et des chiens d'assistance reconnus comme tels, qui peuvent voyager dans la cabine de l'avion.

9.3.2 Si nous découvrons que vous transportez des objets interdits, nous pouvons prendre toutes les mesures que nous jugeons appropriées et raisonnables au vu des circonstances, ce qui inclut la destruction des objets et/ou la notification aux autorités.

9.3.3 Vous ne devez pas introduire dans vos Bagages enregistrés des objets fragiles ou périssables, des œuvres d'art, des appareils photo, de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, de l'argenterie, des ordinateurs, des ordinateurs de plongée, des appareils électroniques personnels, des batteries au lithium-ion (sauf si elles font partie d'un fauteuil roulant), des effets de commerce, des titres ou d'autres objets de valeur, des documents d'affaires, des passeports et d'autres documents d'identité.

9.3.4 Sauf en cas de faute de notre part, nous ne sommes pas responsables de la perte ou des dommages causés à des objets interdits si ceux-ci sont transportés comme Bagages cabine ou comme Bagages enregistrés alors qu'ils sont interdits.

9.3.5 Si vous placez dans vos Bagages des objets visés au point 9.3.1 alors que ceux-ci sont interdits, dans la mesure où les lois applicables le permettent, nous ne sommes pas responsables de la perte ou de l'endommagement de ces objets.

## 9.4 DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT DES BAGAGES

9.4.1 Nous n'acceptons aucune responsabilité et nous pouvons refuser de transporter tout Bagage (même après avoir exercé le droit de fouille prévu à l'article 9.5) si nous estimons raisonnablement que ce Bagage :

(a) n'est pas correctement et soigneusement emballé dans des conteneurs appropriés ;

(b) n'est pas transportable en raison de sa taille, de sa forme, de son poids, de son contenu, de son caractère, pour des raisons de sécurité ou d'exploitation, ou sans perturber le confort des autres passagers ; ou s'il

(c) ne vous appartient pas et que vous l'avez inclus dans vos propres Bagages.

Des informations sur les emballages et les conteneurs que nous interdisons sont disponibles sur notre site internet ou auprès de nos Agents agréés.

9.4.2 Même si vous avez réglé les frais applicables conformément à l'article 9.2, nous ne pouvons pas garantir que nous transporterons sur nos vols les Bagages qui ne sont pas inclus dans votre franchise. En cas de manque de place ou pour des raisons opérationnelles, nous pouvons également être amenés à transporter sur un vol ultérieur les Bagages qui sont inclus dans votre franchise.

9.4.3 Nous ne refuserons pas de transporter des fauteuils roulants ou tout autre équipement de mobilité sur nos vols, sauf si leur transport a) présente un risque pour la sécurité du vol, pour les membres de notre équipage et pour le personnel au sol ou pour tout autre passager, ou si ces équipements b) contiennent des matériaux dangereux que nous ne sommes pas en mesure de transporter en toute sécurité à bord de nos avions.

9.4.4 Lorsque nous avons pris nous-mêmes des dispositions spécifiques avec un autre Transporteur, nous enregistrerons vos Bagages sur les Vols en correspondance qui sont assurés par d'autres Transporteurs. En l'absence de telles dispositions, veillez à prévoir suffisamment de temps dans les cas suivants :

(a) vous arrivez à l'aéroport sur un vol assuré par un autre Transporteur et vous avez une correspondance sur l'un de nos vols ; ou

(b) vous arrivez à l'aéroport sur l'un de nos vols et vous avez une correspondance avec un vol d'un autre Transporteur.

Si nous n'avons pas pris de dispositions spécifiques avec le Transporteur en question ou si nous ne sommes pas en mesure d'enregistrer vos Bagages pour des raisons opérationnelles, vous êtes tenu(e) de récupérer vos Bagages, de les soumettre aux formalités de douane et de quarantaine et de les faire enregistrer et ré-étiqueter pour le vol suivant.

Dans ce cas, nous ne sommes pas responsables des pertes, dommages ou retards subis par vos bagages ou au cours de votre voyage.

## 9.5 DROIT DE FOUILLE ET D'INSPECTION DE SÉCURITÉ

9.5.1 Pour des raisons de sécurité, il peut vous être demandé de vous soumettre à une fouille ou à une inspection de vos Bagages (qui peut être réalisée en votre présence ou non), de vos vêtements et de votre corps. Si vous refusez de vous y soumettre, nous pouvons refuser de vous transporter, vous ainsi que vos Bagages. Nous ne sommes pas responsables des dommages subis par vous ou par vos Bagages à la suite d'une fouille, d'un contrôle ou d'une radiographie, à moins qu'ils n'aient été causés par notre faute.

9.5.2 Si cela vous est demandé, vous devez assister à toute inspection de vos Bagages qui serait effectuée par les douanes ou par d'autres représentants des autorités locales. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages que vous pourriez subir au cours de cette inspection ou pour avoir refusé de vous y soumettre.

## 9.6 BAGAGES ENREGISTRÉS

9.6.1 Une fois que vous avez procédé à leur enregistrement, nous assurons la garde de vos Bagages enregistrés et émettons une Étiquette d'identification des Bagages pour chaque Bagage enregistré.

9.6.2 Veillez à permettre l'identification de vos Bagages enregistrés au moyen d'une étiquette nominative ou de tout autre élément permettant de les identifier ou de les distinguer.

9.6.3 Dans la mesure du possible, les Bagages enregistrés sont transportés dans le même avion que vous sauf si nous décidons, pour des raisons de sûreté, de sécurité ou d'exploitation, de les transporter sur un autre vol. Si vos Bagages enregistrés sont transportés sur un autre vol, nous vous les enverrons, à moins que la législation applicable ne vous oblige à les récupérer à l'aéroport, par exemple pour des raisons de formalités douanières.

9.6.4 Le poids maximum par Bagage enregistré est de 32 kg (70 lb). Ne vous présentez pas à l'aéroport avec un Bagage pesant à lui seul plus de 32 kg.

9.6.5 Il est possible qu'au moment de l'enregistrement, vous soyez contraint(e) de défaire les Bagages qui sont trop lourds pour les refaire ou répartir leur charge dans plusieurs Bagages plus légers. Le transport des Bagages qui ne peuvent pas être réagencés ne sera pas autorisé. Dans les deux cas, nous ne sommes pas responsables des pertes, des dommages ou des retards découlant du non-respect de la limite de poids ou du refus de transporter des Bagages et de la nécessité de refaire les Bagages trop lourds ou de répartir leur charge.

## 9.7 DÉCLARATION DE VALEUR SUPÉRIEURE ET FRAIS

9.7.1 Notre responsabilité à votre égard en cas de détérioration ou de perte des Bagages enregistrés dont nous avons la garde (y compris les fauteuils roulants et autres équipements de mobilité) est limitée par les Conventions. Toutefois, moyennant le paiement d'un supplément, vous pouvez déclarer que la valeur de vos Bagages enregistrés est supérieure à la limite applicable et récupérer un montant plus élevé si nous les endommageons ou les perdons.

9.7.2 Cette option ne sera pas disponible si une partie de votre Billet comprend un voyage avec un autre Transporteur qui ne propose pas ce service.

## 9.8 BAGAGES CABINE

9.8.1 La taille et le poids de votre Bagage cabine dépendent des conditions de votre Billet et de la classe dans laquelle vous voyagez. En général, votre Bagage cabine doit pouvoir être placé sous le siège devant vous ou dans l'un des compartiments de rangement ou des coffres à bagages de la cabine. Vous (ou votre accompagnateur(-trice)) devez être en mesure de soulever et de transporter votre Bagage cabine en toute sécurité et sans aide. Si vous emportez un Bagage cabine qui n'est pas inclus dans votre franchise de

Bagages, nous devrons le transporter dans la soute de l'avion. Il est possible que vous soyez contraint(e) de payer un supplément pour ce service.

9.8.2 Les objets trop grands qui ne peuvent être transportés dans la soute de l'avion (par exemple, les instruments de musique de grande taille) peuvent être transportés comme Bagages cabine, à condition que vous nous en informiez à l'avance et que nous vous donnions notre accord préalable. Il peut également vous être demandé d'acheter un siège supplémentaire pour ce Bagage cabine.

## 9.9 REMISE ET LIVRAISON DES BAGAGES

9.9.1 Sous réserve de l'article 9.6.3, vous êtes tenu de récupérer vos Bagages enregistrés dès que ceux-ci sont mis à votre disposition à votre destination ou à une 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 dans un délai de trois (3) mois à compter de leur mise à disposition, nous pouvons en disposer sans aucune responsabilité à votre égard.

9.9.2 Nous livrerons les Bagages enregistrés uniquement au porteur de l'Étiquette d'identification des Bagages correspondante.

9.9.3 Si vous n'êtes pas en mesure de présenter une Étiquette d'identification pour le Bagage en question, nous vous livrerons le Bagage à condition que vous puissiez démontrer, à notre satisfaction raisonnable, que vous en êtes le propriétaire légitime. Vous nous indemniserez à hauteur des frais engagés pour traiter toute réclamation qui serait introduite par une autre personne à notre encontre suite à la livraison des Bagages.

9.9.4 Une fois que le propriétaire légitime a accepté le Bagage sans réclamation, le Bagage est réputé livré et en bon état conformément à nos Conditions de transport. En tout état de cause, les délais de réclamation sont précisés à l'article 17.1 ci-dessous.

## 9.10 ANIMAUX

Si nous acceptons de transporter vos animaux, ceux-ci seront transportés sous réserve des conditions suivantes :

9.10.1 Vous devez vous assurer que les animaux tels que les chiens, les chats, les oiseaux domestiques et les autres animaux de compagnie sont correctement placés dans des caisses ou transportés dans des conteneurs conformes aux exigences légales applicables, avec des certificats de santé et de vaccination en cours de validité, ainsi que les autorisations d'entrée sur le territoire et les autres documents exigés par les pays d'entrée ou de transit, faute de quoi le transport de ces animaux ne sera pas accepté.

9.10.2 Si son transport est accepté, votre animal sera transporté comme Bagage supplémentaire et des frais supplémentaires s'appliqueront. Sauf décision

contraire de notre part conformément à l'article 8.4, vos animaux doivent être transportés dans la soute de l'avion. Dans certaines juridictions, les animaux doivent être transportés comme marchandises.

9.10.3 Lorsque le transport n'est pas soumis aux Conventions, nous ne sommes pas responsables des blessures, de la perte, de la maladie ou de la mort d'un animal que nous avons accepté de transporter, à moins que cela soit attribuable à une faute de notre part.

9.10.4 Nous n'aurons aucune responsabilité envers vous ou toute autre personne si l'animal ne dispose pas des documents requis pour le voyage. Vous nous rembourserez les amendes, les coûts, les pertes ou les responsabilités qui nous aurons été infligés ou que nous aurons encourus pour avoir transporté l'animal.

## ARTICLE 10 : HORAIRES, ANNULATION DES VOLS

### 10.1 HORAIRES

10.1.1 Les horaires de vol indiqués sur votre Billet et sur notre site internet peuvent changer entre la date d'émission de votre Billet et la date à laquelle vous effectuez votre voyage. Nous ne vous garantissons pas ces horaires et ceux-ci ne font pas partie de votre contrat avec nous.

10.1.2 L'heure de vol prévue sera indiquée au moment de la Réservation en ligne ou elle sera communiquée par notre Agent agréé et elle apparaîtra par la suite sur votre Billet ainsi que sur le Reçu de l'itinéraire une fois la Réservation effectuée. Nous pouvons toutefois être amenés à modifier l'heure de vol prévue après l'émission de votre Billet. Nous ou notre Agent agréé nous efforcerons de vous contacter pour vous informer d'un tel changement.

10.1.3 Si après l'achat de votre Billet, nous procédons à une modification importante de l'heure de vol prévue, que vous ne pouvez pas accepter cette modification et que nous ne sommes pas en mesure de vous réserver un autre vol à un horaire acceptable pour vous, vous aurez droit à un remboursement conformément à l'article 11.

### 10.2 ANNULATION, RÉACHEMINEMENT, RETARDS, ETC.

10.2.1 Nous nous efforcerons toujours de ne pas retarder votre transport ainsi que celui de vos Bagages pendant votre voyage. Afin d'éviter l'annulation de votre vol, nous devrons parfois prendre des dispositions pour que votre vol soit effectué sur un autre appareil ou qu'il soit effectué en notre nom par un autre Transporteur.

10.2.2 Sauf disposition contraire des Conventions ou d'une autre législation (le cas échéant), si nous annulons votre vol, si nous apportons une modification importante à l'horaire du vol, si nous ne desservons plus votre Escale ou votre destination finale ou si nous vous faisons manquer votre Vol en

correspondance (pour lequel vous avez une réservation confirmée), nous devons, à votre gré :

(a) soit vous transporter sans frais supplémentaires sur notre prochain vol disponible, s'il y a de la place sur celui-ci. Le cas échéant, la validité de votre Billet sera également prolongée ;

(b) soit vous réacheminer sur l'un de nos vols sans frais supplémentaires. Si le tarif et les frais du réacheminement sont inférieurs au montant que vous avez payé, nous vous rembourserons la différence ;

(c) soit rembourser votre Billet conformément à l'article 11.2.

10.2.3 Sauf disposition contraire des Conventions ou de toute loi applicable, les choix qui vous sont offerts en vertu des articles 10.2.2.(a) à 10.2.2.(c) suite à un ou de plusieurs des événements décrits à l'article 10.2.2 constituent vos seuls et uniques recours et nous n'aurons aucune autre responsabilité à votre égard du fait de la perturbation de votre voyage.

10.2.4 En cas de retard ou de perturbation de votre voyage à la suite d'un cas de Force Majeure (comme par exemple des intempéries, des retards dus au contrôle aérien, etc.), nous vous fournirons le cas échéant les soins ainsi que l'assistance nécessaires en vertu des lois applicables en matière de droits des passagers aériens.

10.2.5 Si nous ne sommes pas en mesure de leur assurer une place confirmée, conformément à la législation applicable, nous indemniserons les Passagers qui se voient refuser l'embarquement ou qui sont involontairement déclassés dans la classe inférieure.

## ARTICLE 11 : REMBOURSEMENTS

11.1 Si votre Billet est remboursable ou si vous avez droit au remboursement de votre Billet en vertu des présentes Conditions de transport, nous ou nos Agents agréés procéderons au remboursement selon les modalités suivantes :

11.1.1 Sauf accord contraire de notre part, les remboursements seront effectués soit à la personne dont le nom figure sur le Billet, soit à la personne qui a payé le Billet, sous réserve d'une preuve satisfaisante que la personne concernée a bien effectué ce paiement.

11.1.2 En tout état de cause, un remboursement qui aurait été effectué à une personne présentant le Billet ou le Reçu d'itinéraire et se présentant comme une personne à laquelle le remboursement peut être effectué conformément à l'article 11.1.1 sera considéré comme un remboursement en bonne et due forme et nous dégagera de toute responsabilité et de toute autre demande de remboursement de votre part ou de la part de toute autre personne.

11.2 **REMBOURSEMENTS AU TITRE DE L'ARTICLE 10.2.2**

11.2.1 Si nous interrompons votre voyage avec nous pour l'une des raisons énoncées à l'article 10.2.2 ci-dessus, le remboursement correspondra au montant suivant :

(a) le tarif payé pour votre Billet non utilisé ; ou

(b) un montant calculé à partir de la valeur d'une ou plusieurs portions (vols) non utilisées de votre Billet dans le cas où le Passager a voyagé sur une ou plusieurs portions du Billet.

11.2.2 Dans ces cas-là, si le Passager accepte le remboursement du Billet acheté, nous sommes dégagés de toute autre responsabilité.

11.2.3 Dans plusieurs juridictions au départ et à destination desquelles nous effectuons des vols, il existe des règles et des réglementations spécifiques qui, dans certaines circonstances, permettent aux Passagers d'obtenir des remboursements et des indemnisations plus importants en cas d'annulation, de retard ou de refus d'embarquement.

Pour en savoir plus sur nos vols à destination et en provenance des États-Unis, du Canada, du Royaume-Uni, de l'Union européenne, de l'Inde et d'Israël, veuillez consulter la page suivante :

https://www.cathaypacific.com/cx/en_US/prepare-trip/passenger-rights-and-regulations.html#TheUnitedStates

Pour en savoir plus sur vos droits au titre du Règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol pour nos vols en provenance de l'Union européenne, veuillez consulter la notice suivante :

https://www.cathaypacific.com/content/dam/cx/legal-and-privacy/ec261-notice-to-passenger-fr.pdf

11.3 **AUTRES REMBOURSEMENTS**

Certains Billets sont vendus à des tarifs réduits qui peuvent être partiellement ou totalement non remboursables. Si vous avez droit au remboursement de votre Billet pour d'autres raisons que celles mentionnées au point 11.2, le montant du remboursement sera le suivant :

(a) le tarif payé pour votre Billet non utilisé, après déduction des frais de service ou d'annulation raisonnables (vous êtes informé par le Transporteur du montant des frais de service ou d'annulation applicables avant la finalisation de la Réservation. Le montant de ces frais est disponible auprès du Transporteur ou de ses Agents Agréés). ; ou

(b) un montant calculé sur la valeur d'une ou plusieurs portions (vols) non utilisées de votre Billet dans le cas où le Passager a voyagé sur une ou plusieurs portions du Billet, après déduction des frais de service ou d'annulation raisonnables.

11.4 **REMBOURSEMENTS EFFECTUÉS PAR NOS AGENTS AGREES**

Si vous avez acheté votre Billet par l'intermédiaire de l'un de nos Agents agréés, vous devez vous adresser directement à celui-ci pour obtenir un remboursement.

11.5 **DROIT DE REFUSER LE REMBOURSEMENT**

11.5.1 Nous pouvons refuser un remboursement si la demande est faite après l'expiration de la validité du Billet.

11.5.2 Nous pouvons refuser le remboursement d'un Billet qui satisfait à l'obligation législative ou règlementaire de posséder un titre de transport vous permettant de quitter le pays, à moins que vous ne fournissiez les éléments suffisants pour établir que vous avez l'autorisation de rester dans le pays ou que vous quitterez ce pays avec un autre Transporteur ou par un autre moyen de transport.

11.5.3 Nous pouvons refuser le remboursement dans les circonstances visées à l'article 8.2 des présentes Conditions (refus de transporter ou exclusion d'un Passager).

11.6 **DEVISE**

Nous nous réservons le droit d'effectuer le remboursement dans la devise et selon la méthode de paiement utilisées pour acheter le Billet.

11.7 **QUI DOIT REMBOURSER UN BILLET REMBOURSABLE**

Les remboursements au titre de l'article 10.2.2 sont effectués uniquement par le Transporteur qui a initialement émis le Billet (dans notre cas, il s'agit des numéros de Billets commençant par 160) ou par ses agents si ceux-ci y sont autorisés.

## ARTICLE 12 : COMPORTEMENT À BORD DE L'AVION

12.1 Si nous le jugeons raisonnablement nécessaire, et notamment dans les cas suivants, nous pouvons recourir à des mesures de contrainte ou vous débarquer de tout vol, où que ce soit :

(a) nous estimons raisonnablement que votre comportement met en danger la sécurité de l'avion ou de toute personne ou de tout bien se trouvant à bord ;

(b) vous fumez, vous êtes ivre ou vous vous droguez ;

(c) vous faites obstruction aux instructions d'un membre de l'équipage ou vous ne respectez pas ces instructions ;

(d) nous estimons raisonnablement que vous faites preuve d'indiscipline ou que votre comportement est imprévisible, dangereux, discriminatoire ou agressif ou pourrait raisonnablement susciter des protestations de la part d'un autre Passager ;

(e) vous gênez un membre de l'équipage dans l'exercice de ses fonctions à bord de l'avion ; ou

(f) vous altérez l'avion ou ses équipements ou vous interférez avec ceux-ci.

Au-delà de votre immobilisation ou de votre débarquement, vous pouvez vous voir refuser tout transport ultérieur sur l'un des autres vols figurant sur votre Billet ou sur tout autre vol à l'avenir (voir l'Avis d'interdiction) et aucun remboursement ne sera effectué. Vous pouvez également être poursuivi(e) pour les infractions commises à bord de l'avion.

12.2 Vous n'êtes pas autorisé(e) à consommer de l'alcool à bord de nos avions (que cet alcool ait été acheté en *duty free* auprès de nous ou de quelqu'un d'autre ou qu'il ait été obtenu d'une autre manière), à moins que nous ne vous l'ayons servi. Nous avons le droit, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, de refuser de vous servir de l'alcool ou de retirer l'alcool qui vous a été servi.

12.3 **VOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE COMPORTEMENT PERTURBATEUR**

En cas de comportement visé au paragraphe 12.1 ci-dessus, vous nous indemniserez pour toute réclamation ou perte, ce qui inclut sans être exhaustif tous les coûts découlant du détournement de l'avion en vue de procéder à votre débarquement ainsi que toutes les pertes subies ou encourues par nous, nos Agents agréés, nos employés, nos prestataires indépendants, nos Passagers et tout tiers en cas de décès, de blessure, de perte, de dommage ou de retard causé à d'autres personnes ou à des biens à cause de votre comportement.

12.4 **UTILISATION DES APPAREILS ÉLECTRONIQUES À BORD**

12.4.1 Nous pouvons vous demander de ne pas utiliser d'appareils électroniques, y compris sans être exhaustif les téléphones portables et autres appareils compatibles avec le réseau mobile, les ordinateurs portables, les enregistreurs, les radios, les lecteurs de CD, les jeux électroniques, les produits laser ou les appareils de transmission et les jouets télécommandés ou radiocommandés qui pourraient interférer avec le vol. Les appareils auditifs et les *pacemakers* sont autorisés.

12.4.2 Si vous refusez de vous conformer à nos demandes, nous pouvons vous retirer l'appareil jusqu'à la fin du vol.

## ARTICLE 13 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

Lorsque nous prenons pour vous des dispositions auprès d'un tiers afin de vous fournir d'autres services que les services liés au vol, comme par exemple sans être exhaustif un transport routier, ferroviaire ou maritime, une location de voitures ou une chambre d'hôtel, ou afin d'émettre des billets ou des documents de réservation pour ces services, nous agissons uniquement en qualité d'agent sans aucune autre responsabilité envers vous ou d'autres personnes en ce qui concerne l'exécution de ces services ou leur disponibilité. Dans ce cas, les conditions générales de ces fournisseurs de services tiers s'appliquent.

## ARTICLE 14 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

### 14.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

14.1.1 Il vous incombe de vérifier les conditions d'entrée sur le territoire dans le pays que vous visitez, y compris les éventuelles restrictions de quarantaine ou les autres obligations de santé publique incombant aux passagers à l'arrivée. Vous devez nous présenter tous les passeports, visas, certificats de santé et autres documents de voyage nécessaires à votre voyage.

14.1.2 Vous devez respecter l'ensemble des lois, réglementations, ordonnances, exigences et conditions de voyage fixés par votre pays de départ, votre pays de destination et les pays par lesquels vous transitez.

14.1.3 Nous ne serons pas responsables envers vous dans les cas suivants :

(a) vous ne disposez pas des passeports, visas, certificats de santé et autres documents de voyage nécessaires ;

(b) votre passeport, votre visa, vos certificats de santé ou vos autres documents de voyage ne sont pas valides ou sont périmés ; ou

(c) vous n'avez pas respecté l'ensemble des lois, règlements, ordonnances, exigences, conditions, règles ou instructions applicables.

### 14.2 DOCUMENTS DE VOYAGE

Avant le voyage, vous devez nous présenter ou présenter à nos Agents agréés tous les documents d'entrée et de sortie requis par les pays que vous visitez, y compris votre pays de départ, le pays par lequel vous transitez et votre pays de destination. Ces documents incluent notamment sans être exhaustif des certificats de santé, des carnets de vaccination, des résultats de tests en cas de pandémie (un test PCR négatif par exemple) et des exigences en matière de quarantaine. Nous pouvons conserver des copies de ces documents et, si la règlementation applicable nous le permet ou le requiert, remettre votre passeport ou un document de voyage équivalent auprès d'un membre de

l'équipage de l'avion afin que celui-ci en assure la garde jusqu'à la fin du vol. Nous nous réservons le droit de refuser le transport si vous n'avez pas respecté ces exigences ou si nous estimons raisonnablement que vos documents de voyage ne sont pas en règle.

14.3 **REFUS D'ENTRÉE SUR LE TERRITOIRE, AMENDES, FRAIS DE DÉTENTION, ETC.**

14.3.1 Si l'entrée dans un pays vous est refusée, si vous ne vous conformez pas aux lois, règlements, ordonnances, exigences ou autres conditions de voyage des pays concernés (y compris les pays par lesquels vous transitez avec votre Billet) ou si vous ne produisez pas les documents requis, vous serez tenu(e) responsable :

(a) du paiement de toute amende, de toute pénalité ou de tous frais qui nous seraient infligés par les autorités locales;

(b) du remboursement de ces amendes, de ces pénalités ou de ces frais que nous aurions réglé en votre nom ou sous une autre forme ;

(c) des frais de détention qui nous sont facturés ; et

(d) des frais correspondant à votre transport depuis ce pays ainsi que de tous les autres frais que nous réglons raisonnablement ou que nous acceptons de régler.

14.3.2 Nous ne vous rembourserons pas le tarif que nous avons perçu pour vous transporter jusqu'au point où l'entrée vous est refusée ou interdite. Nous pouvons affecter à ces règlements ou à ces dépenses la valeur de tout transport non utilisé qui serait inclus dans votre Billet ou d'autres montants que vous nous auriez versés.

14.4 **NOTRE INTERPRÉTATION DES LOIS, RÈGLEMENTS, ETC.**

Nous n'encourons pas de responsabilité si notre interprétation, de bonne foi et conforme aux méthodes d'interprétation applicables dans le système juridique concerné, de toute loi, règlementation, exigence, ordonnance ou règle applicable exige que nous refusions de vous transporter et que nous refusons effectivement de vous transporter en conséquence.

## ARTICLE 15 : TRANSPORTEURS SUCCESSIFS

Aux fins des droits que vous confèrent les Conventions, les vols que vous effectuez avec nous et avec tout autre Transporteur en vertu d'un Billet ou d'un Billet complémentaire sont considérés comme un seul et même transport ou un seul et même voyage indivisible. Nous attirons toutefois votre attention sur l'article 16.

## ARTICLE 16 : RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES

16.1 **RÈGLES APPLICABLES**

16.1.1 Les présentes Conditions de transport et le droit applicable, y compris les Conventions (le cas échéant), régissent notre responsabilité à votre égard dans les limites suivantes :

(a) lorsque nous sommes un Transporteur successif, nous ne sommes pas responsables des parties du voyage qui sont assurées par d'autres Transporteurs ;

(b) lorsque nous sommes le Transporteur effectif du vol durant lequel un Dommage est subi, nous sommes responsables en cas d'accident qui entraînerait un décès, des blessures ou toute autre lésion corporelle à bord de l'avion ou au cours de toute opérations d'embarquement ou de débarquement ;

(c) lorsque nous sommes le transporteur avec lequel vous avez signé un contrat mais que nous n'effectuons aucune partie des opérations de transport, nous sommes responsables en cas d'accident qui entraînerait un décès, des blessures ou toute autre lésion corporelle pendant toute partie du transport, à bord de l'avion ou au cours des opérations d'embarquement ou de débarquement.

16.1.2 Le droit applicable peut inclure les Conventions sur le transport international et/ou les lois qui s'appliquent dans les différents pays où nous opérons.

16.1.3 Lorsque nous émettons un Billet pour un transport assuré par un autre Transporteur ou que nous enregistrons vos Bagages pour un transport assuré par un autre Transporteur, nous le faisons uniquement en qualité d'agent de ce Transporteur.

16.1.4 Les présentes Conditions de transport et tous les services que nous vous fournissons sont régies par les lois de Hong Kong, sous réserve de l'application des Conventions ou de tout autre disposition impérative plus protectrices du droit national qui serait applicable en l'absence de cette clause (comme la loi du pays de résidence habituelle du consommateur).

16.2 **NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCÈS OU DE BLESSURE DES PASSAGERS**

En vertu des Conventions, notre responsabilité au titre des dommages prouvés que vous avez subis en cas de décès, de blessure ou de tout autre dommage corporel causé par un accident au cours d'un transport assuré par nos soins est soumise aux conditions suivantes :

16.2.1 Pour tout Dommage indemnisable dans la limite de :

(a) 128 821 DTS (inclus) en ce qui concerne les demandes d'indemnisation couvertes par la Convention de Montréal; et

(b) 100 000 DTS (inclus) dans tous les autres cas;

nous ne pouvons exclure ou limiter notre responsabilité, y compris s'il est prouvé (i) que nous et nos agents avons pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou (ii) qu'il était impossible de prendre de telles mesures.

16.2.2 Toutefois, notre responsabilité à votre égard ou à l'égard des personnes légalement habilitées à demander réparation du Dommage à concurrence des montants indiqués à l'article 16.2.1 ci-dessus peut être réduite ou exclue en vertu du droit applicable si votre négligence ou si un acte ou une omission préjudiciable de votre part ont causé le Dommage ou y ont contribué.

16.2.3 Toute demande d'indemnisation dépassant 128 821 DTS en vertu de la Convention de Montréal ou 100 000 DTS dans tous les autres cas sera réduite en partie ou en totalité si nous prouvons que le Dommage :

(a) n'était pas dû à une négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable de notre part ou de la part de nos préposés ou mandataires ; ou

(b) résulte uniquement de la négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable de la part d'un tiers.

16.2.4 Nous ne sommes pas responsables des Dommages qui résultent de l'âge, de l'état de santé mentale ou physique ou à l'aggravation de celui-ci du Passager, antérieurement à l'embarquement à bord de l'avion.

16.3 **NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES AUX BAGAGES**

16.3.1 Nous ne sommes pas responsables des Dommages causés aux Bagages cabine (en dehors des Dommages causés par un retard et couverts par l'article 16.4 ci-dessous), sauf si le Dommage a été causé par une négligence de notre part ou de la part de nos Agents agréés.

16.3.2 Nous ne sommes pas responsables des Dommages causés aux Bagages qui découlent d'un défaut, d'une qualité ou d'un vice inhérent aux Bagages. De même, nous ne sommes pas responsables de l'usure normale des Bagages qui découle des contraintes habituelles du transport aérien.

16.3.3 En ce qui concerne les demandes d'indemnisation couvertes par la Convention de Varsovie, notre responsabilité en cas de Dommage est limitée à :

(a) 17 DTS par kilogramme pour les Bagages enregistrés ; et

(b) 332 DTS par Passager pour les Bagages cabine,

ou à tout montant supérieur dont nous convenons conformément à l'article 9.7.1.

16.3.4 En ce qui concerne les demandes d'indemnisation couvertes par la Convention de Montréal, notre responsabilité pour les Dommages causés aux

Bagages cabine et aux Bagages enregistrés, y compris les dommages causés par un retard, est limitée à 1 288 DTS par Passager ou à tout montant supérieur dont nous convenons conformément à l'article 9.7.1.

16.3.5 Lorsque l'une des Conventions s'applique, les limites de responsabilité mentionnées aux articles 16.3.3 et 16.3.4 ne s'appliquent pas si vous êtes en mesure de prouver que le Dommage résulte d'un acte ou d'une omission de notre part ou de la part de nos Agents agréés :

(a) avec l'intention de provoquer un Dommage ; ou

(b) témérairement et avec conscience qu'un Dommage en résultera probablement, pour autant que, dans le cas d'un acte ou d'une omission de préposés ou de mandataires, la preuve soit également apportée que ceux-ci ont agi dans l'exercice de leurs fonctions.

16.3.6 La limite de responsabilité pour les dommages causés aux Bagages cabine et aux Bagages enregistrés fixée par la législation locale s'applique à vos Bagages dans les cas où votre voyage est soumis à législation locale et non à l'une ou l'autre des Conventions.

16.3.7 Si aucune des Conventions ne s'applique et qu'aucune limite de responsabilité n'est fixée par le droit local applicable, notre responsabilité à votre égard pour les Dommages causés aux Bagages cabine et aux Bagages enregistrés s'applique dans les limites prévues à l'article 16.3.4.

16.3.8 Il peut être dans votre intérêt d'effectuer une déclaration de valeur spéciale (voir article 9.7.1) ou de souscrire une assurance supplémentaire pour couvrir les cas dans lesquels la valeur réelle ou le coût de remplacement de vos Bagages enregistrés ou de vos Bagages cabine dépasse notre limite de responsabilité.

16.3.9 Si le poids des Bagages n'est pas enregistré au moment de l'enregistrement, il est présumé que le poids total des Bagages enregistrés ne dépasse pas la franchise de bagages applicable à votre Billet.

16.3.10 Si vous remplissez une déclaration spéciale de valeur supérieure au moment de l'enregistrement et que vous payez les frais applicables, notre responsabilité sera limitée à la valeur supérieure que vous avez déclarée.

16.3.11 Nous ne sommes pas responsables des Dommages causés aux Bagages en raison d'un retard si nous prouvons que nous et/ou nos Agents agréés avons pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement être exigées pour éviter le Dommage ou qu'il nous était impossible de prendre de telles mesures.

16.3.12 Nous ne sommes pas responsables si vous souffrez de blessures, de lésion corporelle ou si vos Bagages sont endommagés à cause des biens contenus dans vos Bagages ou dans les Bagages d'une autre personne. Vous êtes responsable de tout Dommage qui serait causé par vos Bagages à d'autres

personnes ou à leurs biens et vous nous indemniserez à hauteur de toutes les pertes et toutes les dépenses que nous aurons encourues de ce fait.

16.3.13 À l'exception des Bagages enregistrés ou des Bagages cabine transportés au cours d'un transport international au sens des Conventions, nous ne sommes en aucun cas responsables des Dommages causés aux articles que vous incluez dans vos Bagages alors qu'il vous est interdit de les inclure dans vos Bagages en vertu de l'article 9.3 car leur transport n'est pas autorisé.

16.3.14 À moins que nous n'ayons pris des dispositions spécifiques en ce sens avec un autre Transporteur, nous ne sommes pas responsables, de quelque manière que ce soit, des Dommages causés à vos Bagages à la suite d'une violation de l'article 9.4.4, y compris lorsque vous n'avez pas pris la responsabilité d'effectuer les formalités douanières, d'enregistrer les Bagages et de les ré-étiqueter avant leur transport sur un autre vol d'un Transporteur.

16.3.15 Nous ne sommes pas responsables des Dommages causés aux Bagages dans la mesure où nous prouvons que la négligence ou un autre acte ou omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient les droits a causé le dommage ou y a contribué.

## 16.4 NOTRE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES DOMMAGES AUX PASSAGERS EN CAS DE RETARD

16.4.1 En ce qui concerne les Dommages causés par un retard dans votre transport aérien, notre responsabilité est limitée par les Conventions et/ou la législation locale applicable. La limite de responsabilité prévue par la Convention de Montréal est actuellement de 5 346 DTS par passager.

16.4.2 Sauf disposition contraire de la législation locale applicable, nous ne sommes pas responsables des Dommages causés aux Passagers à la suite d'un retard si nous prouvons que nous et/ou nos Agents agréés avons pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement être exigées pour éviter le Dommage ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures.

## 16.5 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

16.5.1 Nous sommes responsables uniquement des Dommages survenus au cours d'un transport pour lequel un Billet a été émis avec notre propre Code de désignation de compagnie aérienne ou que nous effectuons nous-mêmes. Si nous émettons un Billet ou si nous enregistrons des Bagages pour un transport effectué avec le Code de désignation de compagnie aérienne d'un autre Transporteur, nous le faisons uniquement en qualité d'agent de ce Transporteur. Si vos Bagages enregistrés sont endommagés, vous pouvez néanmoins avoir le droit d'intenter une action en dommages-intérêts contre le premier ou le dernier Transporteur intervenant dans votre voyage et la responsabilité de ce Transporteur sera déterminée en fonction de ses propres conditions générales.

16.5.2 Nous ne sommes pas responsables des dommages occasionnés par le fait que nous respectons des lois ou des réglementations, des ordonnances ou des exigences gouvernementales, ou par le fait que vous ne les respectez pas.

16.5.3 Sauf mention contraire dans les présentes Conditions de transport, notre responsabilité est limitée aux préjudices compensatoires qui sont prouvés et, en tout état de cause, nous ne sommes pas responsables : (i) du manque à gagner et des pertes de revenus, de contrats, de ventes, d'économies anticipées, de clientèle et de réputation ; (ii) des pertes indirectes ou consécutives ; ou (iii) de toute forme de préjudices non compensatoires, y compris les dommages-intérêts punitifs ou exemplaires.

16.5.4 Toute exclusion ou limitation de notre responsabilité s'applique et bénéficie à nos Agents agréés, employés et représentants ainsi qu'à toute personne dont nous utilisons l'avion, de même qu'aux agents, employés et représentants de cette personne. En conséquence, le montant total de l'indemnité que vous pouvez réclamer auprès de nous et auprès des Agents agréés, employés, représentants et personnes ne pourra excéder pas le montant de notre limite globale de responsabilité.

16.5.5 Sauf indication contraire, aucune disposition des présentes Conditions de transport ne constitue une renonciation à l'exclusion ou à la limitation de responsabilité à laquelle nous avons droit en vertu de la législation applicable. En ce qui concerne les tiers, nous nous réservons le droit de nous retourner contre toute autre personne.

16.5.6 Absence de recours collectif - sous réserve de la réglementation applicable, toute action intentée en vertu des présentes Conditions de transport, des Conditions contractuelles, du Billet, des Tarifs ou du transport que nous fournissons ou que nous devons fournir doit être intentée à titre individuel et non en qualité de plaignant ou de membre d'un groupe dans le cadre d'une procédure collective ou d'une procédure par représentation.

16.5.7 Aucune disposition des présentes Conditions de transport, des Conditions contractuelles ou d'autres avertissements ne vise à incorporer le règlement CE 261/2004 ou à créer des droits en vertu de celui-ci, à l'exception des droits qui vous sont directement applicables du fait de l'application de ce Règlement à votre voyage.

## ARTICLE 17 : PRESCRIPTION DES RÉCLAMATIONS ET DES ACTIONS EN JUSTICE

### 17.1 DÉLAI POUR LES BAGAGES ENREGISTRES

17.1.1 Si vous souhaitez réclamer une indemnisation pour les Dommages subis par les Bagages enregistrés, vous devez nous en informer par écrit selon les modalités suivantes :

(a) si le Dommage consiste en une détérioration des Bagages enregistrés au cours du transport aérien, dans les sept (7) jours à compter de leur réception; et

(b) si le Dommage consiste en la perte totale de vos Bagages enregistrés, dans les vingt-et-un (21) jours suivant la date à laquelle les Bagages auraient dû vous être livrés ; et

(c) si le Dommage consiste en un retard de vos Bagages enregistrés, dans les vingt-et-un (21) jours à compter du jour où les Bagages enregistrés ont été mis à votre disposition.

17.1.2 Sauf en cas de fraude de notre part ou en vertu de toute loi locale applicable, si vous ne nous informez pas par écrit dans le délai applicable ci-dessus, nous nous réservons le droit de vous refuser l'indemnisation.

17.2 **DÉLAI POUR TOUTES LES ACTIONS EN JUSTICE**

Tout droit à une indemnisation dont vous pourriez disposer en cas de Dommage prend fin si une action n'est pas intentée dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée à destination, à compter de la date de l'arrivée à destination, ou du jour où l'avion aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport. Le délai de prescription est déterminé par le droit applicable sur le territoire du tribunal saisi de l'affaire.

## ARTICLE 18 : COORDONNÉES DU CENTRE DE CONTACT CLIENT

Pour toute question ou réclamation, vous pouvez nous écrire ou contacter notre service client, dont vous trouverez les coordonnées à l'adresse suivante :

https://www.cathaypacific.com/cx/fr_FR/contact-us.html

Pour le service client en France, vous pouvez nous joindre au +33 1 57 32 95 34 ou nous envoyer un e-mail à l'adresse customercare@cathaypacific.com.

Pour le service client en Chine continentale, vous pouvez nous joindre au +86 400 888 66 28 ou nous envoyer un e-mail à l'adresse customercare@cathaypacific.com.

Si vous êtes insatisfait de la réponse apportée par notre service client, vous avez la possibilité de saisir le médiateur de la consommation à l'adresse suivante : https://www.mediationconso-ame.com.

## ARTICLE 19 : MODIFICATION ET RENONCIATION

Aucun de nos Agents agréés, employés ou représentants n'a le pouvoir d'altérer, de modifier ou de renoncer à une disposition des présentes Conditions de transport.

## ARTICLE 20 : AUTRES CONDITIONS

Outre ces Conditions de transport et ces Tarifs, votre Billet contient également d'autres Conditions contractuelles qui figurent sur votre Reçu d'itinéraire. Ces Conditions contractuelles incluent au sein de votre Billet les présentes Conditions de transport ainsi que les autres avertissements et elles sont disponibles sur notre site internet ou sur demande auprès de nos Agents agréés. Notre site internet contient des informations sur nos politiques, notamment nos exigences en matière de transport de mineurs non accompagnés, de femmes enceintes et de passagers malades, ainsi que les restrictions relatives à l'utilisation d'appareils électroniques à bord de l'avion, aux objets interdits dans les Bagages et à la consommation de boissons alcoolisées à bord de l'avion.