

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT

## 1. Définitions de certaines expressions

A la lecture des présentes Conditions Générales de Transport, les termes suivants auront la signification qui leur est attribuée, sauf indications spéciales ou selon le contexte :

### Transporteur

« Nous », « Notre », « Nos », « Nous-mêmes » et « AGV » : s'appliquent à **Air-Glaciers SA**, Case postale 27, 1951 Sion, Suisse.

### Passager

Désigne toute personne, en dehors des membres de l'équipage, transportée par un de nos avions avec notre consentement ;

Les termes « vous », « votre », « vos » et « vous-même » s'appliquent à toutes les personnes, à l'exception de l'équipage, qui sont transportées dans un avion ou doivent être transportées en vertu d'un titre de transport.

### Agent de voyage

« Agent de voyage » désigne une personne que nous avons agréée pour nous représenter dans la vente de nos titres de transport aérien.

### Bagages

Désigne les effets personnels ou les effets que le passager transporte pendant le voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les bagages enregistrés et non enregistrés.

### Confirmation de vol

Document sur lequel le prix ainsi que les informations de vol y sont confirmés. La confirmation de vol fait office de titre de transport et elle constitue partie intégrante du contrat.

### Pièce d'identité

Sont admis à bord de nos vols les passagers disposant d'une pièce d'identité valable ou un passeport national en cours de validité

### Etiquette de bagages

Désigne le document délivré par le transporteur à la seule fin d'identifier les bagages enregistrés, duquel une partie est attachée aux bagages même et la deuxième partie (ticket d'identification) est délivrée au passager.

### Convention

Désigne, selon les cas, l'un des textes juridiques suivants :

- la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999 ;
- Règlement (CE) N° 785/2004 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident.

### Site de réservation on-line

Désigne le site de réservation online [www.booking-air-glaciers.ch](http://www.booking-air-glaciers.ch) mis à disposition aux passagers afin qu'ils puissent consulter les horaires et tarifs ainsi que les Conditions Générales de Transport.

### Centre de réservation

Désigne notre centre d'assistance téléphonique auquel les passagers peuvent s'adresser pour réserver leur billet, recevoir des informations générales sur les vols et pour demander des modifications au sujet de l'identité du passager, des dates ou des horaires de vol. Le numéro du centre de réservation est +41 27 329 14 20 ou par e-mail à [groundops@air-glaciers.ch](mailto:groundops@air-glaciers.ch)

### DTS : Droit de Tirage Spécial

Désigne l'unité de compte du Fond Monétaire International (FMI).

### Bébés / Infant

Désigne les passagers qui n'ont pas encore atteint l'âge de 2 ans.

### Enfants / Child

Désigne les passagers qui ont plus de 2 ans d'âge mais qui n'ont pas encore atteint l'âge de 12 ans.

### Adultes

Au niveau des tarifs on désigne les passagers qui ont plus de 12 ans d'âge ; tandis que par « adultes », au niveau «d'assistance spéciale», on désigne les passagers qui ont 18 ans révolus et qui peuvent prendre la responsabilité d'accompagner des bébés ou des mineurs.

### Jours

Désignent les sept jours de la semaine. Dans le cas d'une notification d'un dommage, le jour d'envoi n'est pas compté.

## 2. Champ d'application

### 2.1 Dispositions Générales

La confirmation de vol et les présentes Conditions Générales de Transport constituent le contrat de transport. Les présentes Conditions Générales de Transport pourront être modifiées et ajournées par nous à tout moment, en prenant les mesures nécessaires pour les communiquer à travers notre site internet. Ces conditions peuvent être examinées online par le passager ou peuvent être demandées auprès de notre centre de réservation avant d'effectuer une réservation. La réception de la confirmation de vol implique donc la totale connaissance de ces Conditions Générales de Transport et surtout leur acceptation.

Du moment où le passager effectue une réservation par le centre de

réservation, il s'engage à imprimer et conserver ces Conditions Générales de Transport chaque fois qu'une modification y est apportée.

### 2.2 Prédominance de la loi

Si ces Conditions Générales de Transport ou une partie de ces dernières seraient en contradiction avec quelque loi ou règlement, inclus la convention applicable au contrat de transport, ces lois prévaudraient.

### 2.3 Prédominance des Conditions Générales

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Transport et toute autre réglementation que nous aurions édictée concernant des matières particulières, les présentes Conditions Générales de Transport prévalent, sauf s'il en est expressément stipulé autrement.

## 3. Confirmation de vol

### 3.1 Généralités

La confirmation de vol fait office de titre de transport (billet) et demeure en permanence propriété du transporteur émetteur.

### 3.2 Nominatif du titre de transport

Nous ne transportons que le passager dont le nom figure sur la confirmation de vol. Vous serez invité(e) à fournir des justifications d'identité appropriées (voir Article 1).

La confirmation de vol n'est pas cessible. Vous êtes seul/e habilité/e à l'utiliser pour le vol. Le transport sur un vol n'est autorisé que si vous êtes en mesure de présenter une confirmation de vol correspondant à ce vol. Vous ne pouvez prétendre au transport si le document présenté a été détérioré ou s'il a été modifié par une personne autre que l'un de nos agents de voyage ou nous-mêmes.

### 3.3 Validité du transport

La validité de la confirmation de vol est soumise aux dates de voyage et aux destinations qui y sont inscrites. En cas de changement de dates ou de destination volontaire de la part du passager, il faudra en informer le centre de réservation (voir Article 5).

## 4. Tarifs, frais et taxes

### 4.1 Tarifs

Les tarifs s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du point d'origine jusqu'à l'aéroport du point de destination.

### 4.2 Taxes, frais et suppléments

Pour chaque place achetée, il faut payer les taxes, frais et redevances prélevés par un gouvernement, par toute autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport, relatif aux passagers ou leur bagages ou l'utilisation d'autres services.

### 4.3 Monnaie de paiement

Les tarifs, taxes, frais et suppléments sont payables en Francs suisses (CHF).

### 4.4 Paiement

Par le paiement, le passager accepte totalement les présentes conditions générales. Le paiement du vol s'effectue selon les conditions indiquées dans notre confirmation de vol et dans tous les cas avant le vol. En cas de non-paiement, selon le présent paragraphe votre réservation peut vous être annulée sans préavis. Pour les réservations via une agence de voyage, le paiement s'effectuera directement chez l'agent de voyage et selon leurs conditions de paiement.

### 4.5 De-icing

En cas de dégivrage de l'avion et uniquement pour les vols taxi, les frais effectifs de dégivrage (de-icing) seront facturés après le vol. En général et dans la mesure du possible, nous nous efforçons d'hangarer l'avion sur les différents aéroports afin de réduire les coûts pour le passager.

## 5. Modifications et annulations

### 5.1 Vols charter

#### 5.1.1 Modification

Les modifications du nominatif du client ou de la destination sont facturés CHF 80.- par passager et le prix de la nouvelle destination sera réadapté. Un changement de date peut être considéré comme une annulation de vol s'il intervient plus tard que 7 jours avant le vol initialement réservé. Dans ce cas, le changement sera traité comme une annulation de vol, soit 100% du prix du vol selon les conditions voir paragraphe (5.1.2).

#### 5.1.2 Annulation

Le passager doit nous contacter dans l'éventualité où il désire annuler complètement ou partiellement son billet.

Si vous désirez annuler votre réservation, les règles suivantes sont appliquées:

Dès la réservation à 22 jours avant le départ	<b>10 % du prix du vol</b>
Du 21ème jour à 15 jours avant le départ	<b>25 % du prix du vol</b>
Du 14ème jour à 8 jours avant le départ	<b>50 % du prix du vol</b>
Du 7ème jour à 0 jour avant le départ	<b>100 % du prix du vol</b>

Les frais d'annulation sont calculées sur le prix du vol sans les taxes liées aux passagers.

Les taxes liées à la surcharge carburant et sûreté sont imputées aux taxes aéroportuaires et ne sont pas remboursables lors d'une annulation.

La réception de votre déclaration au centre de réservation fait foi pour déterminer la date de l'annulation ou du changement.

Une place réservée qui n'est pas utilisée sans être annulée (no show) ne sera pas remboursée.

Dans le cas où la réservation a été utilisée partiellement, la partie non utilisée ne sera pas remboursée.

### 5.2 Vols taxi

#### 5.2.1 Modification

En cas de modification d'horaire et de destination, les frais effectifs à cette modification seront facturés au passager.

#### 5.2.2 Annulation

Le passager doit nous contacter dans l'éventualité où il désire annuler complètement ou partiellement son vol. En cas d'annulation, **Air-Glaciers SA** percevra une indemnité forfaitaire de résiliation égale à :

**10% du prix de vente TTC**

dès la réservation à 7 jours avant le départ

**25% du prix de vente TTC**

de 7 jours à 48 heures avant le départ

**50% du prix de vente TTC**

de 48 à 24 heures avant le départ

**100% du prix de vente TTC**

moins de 24 heures avant le départ

La réception de votre déclaration au centre de réservation fait foi pour déterminer la date d'annulation.

## 6. Enregistrement et embarquement

### 6.1 Embarquement

#### 6.1.1 Vol charter

Le passager devra se présenter à l'aéroport à temps pour l'accomplissement, avant le départ du vol, des opérations de check-in. Les heures limites d'enregistrement sont différentes d'un aéroport à l'autre et sont indiquées dans notre confirmation de vol ou pourront vous être communiquées par nous-mêmes ou par l'agence de voyages.

#### 6.1.2 Vol taxi

Le passager doit être présent pour l'embarquement 30 minutes au moins avant l'heure programmée de départ sauf notification de délai particulier par **Air-Glaciers SA**.

### 6.2 Acceptation

Il est de la responsabilité du passager de s'assurer d'avoir sur soi une pièce d'identité valide (voir Article 1, Définitions de certaines expressions, pièce d'identité) et d'éventuels documents nécessaires aux autorités douanières ou d'immigration. Amendes, sanctions, coûts liés à la non possession des documents requis, seront à la charge du passager. Nous demandons aux passagers de s'informer auprès des autorités de l'immigration du pays de destination pour tout renseignement, avant d'effectuer la réservation du vol. Si pour quelques raisons les documents ne seraient pas valides ou si le nom du passager indiqué sur la réservation ne devait pas correspondre à celui inscrit sur la pièce d'identité, l'embarquement sera refusé.

Si pour une raison ou une autre, l'entrée d'un passager dans un pays devait être refusée, le passager a l'obligation de répondre au paiement de quelconque amende ou coût adressé au transporteur par le gouvernement en question et au coût qui surviendrait pour le transport depuis ce pays. Le prix payé pour le transport jusqu'à la localité dans laquelle l'entrée est refusée ne sera pas remboursé par nous.

Le passager doit se présenter à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure que nous lui aurons indiquée au moment du check-in, si le passager n'arrive pas à temps à la porte d'embarquement, nous pouvons annuler la place qui lui a été réservée.

## 7. Assistance spéciale de personne

### 7.1 Dispositions Générales

Pour quelconque assistance ou pour les procédures de transport d'enfants non accompagnés, de personnes handicapées, de femmes enceintes et de personnes malades ou toute autre personne nécessitant une assistance particulière il est nécessaire d'en informer le Centre de réservation au moment de la réservation.

### 7.2 Enfants

Les bébés de moins de 2 ans (infant) peuvent voyager seulement s'ils sont accompagnés chacun par un adulte. Nous vous prions d'informer le centre de réservation si vous voyagez avec un ou plusieurs bébés, les places bébé étant limitées.

Les enfants de 2 à 12 ans peuvent voyager seulement s'ils sont accompagnés par un adulte.

Les enfants entre 12 et 18 ans qui ne voyagent pas accompagnés d'une personne adulte sont soumis à des conditions spéciales qui peuvent être obtenues auprès de notre centre de réservation.

### 7.3 Transport des femmes enceintes

Jusqu'à la semaine 28, une femme enceinte peut voyager par avion avec un certificat médical récent qui lui autorise le voyage. Le certificat ne doit pas dater de plus de 4 semaines.

A partir de la semaine 28 jusqu'à la semaine 36, une femme enceinte peut voyager par avion seulement avec un certificat médical, ne datant pas de plus de 2 semaines et couvrant la période du voyage qui témoigne le bon état de santé avec l'indication de la date de naissance prévue du bébé.

A partir de la 36ème semaine, une femme enceinte ne peut plus voyager à bord de nos avions.

### 7.4 Personne à mobilité réduite (PRM)

Le transport de personne à mobilité réduite doit être annoncé lors de la réservation au centre de réservation sous réserve d'acceptation de la part du transporteur. Le transporteur n'offrant pas de service d'accompagnement, il peut être demandé aux personnes à mobilité réduite d'être accompagnées par un adulte.

Sont considérées personnes à mobilité réduite :

- Une personne ayant un quelconque problème physique ou mentale nécessitant une attention spéciale durant le vol, durant une situation d'urgence ou durant l'embarquement/désembarquement à bord de l'avion ;
- Une personne pouvant être affecté par le transport en avion et aggraver son état de santé, une éventuelle blessure ou son handicap ;
- Une personne à mobilité réduite ayant besoin d'assistance pour embarquer ou débarquer de l'avion. La personne à mobilité réduite doit être capable de monter et descendre seule à bord, en vue de la configuration de l'avion du transporteur.

## 8. Comportement à bord

### 8.1 Générale

En conformité aux dispositions normatives nationales et internationales, l'aéronef est soumis aux commandes du capitaine de vol et toutes les personnes à bord doivent suivre rigoureusement ses directives. Le commandant de bord est autorisé à agir contre les personnes qui se comportent selon une manière incorrecte ou qui gênent. Le passager qui est retenu responsable de dommages provoqués au transporteur ou à des tiers à cause de son comportement, est tenu à rembourser quelconque dommage provoqué au transporteur et/ou à des tiers.

### 8.2 Attribution des sièges

Nos sièges ne sont pas numérotés. Le commandant de bord peut attribuer les sièges selon la composition des passagers.

### 8.3 Équipements électroniques

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de téléphone portable, de poste radio ou de talkie-walkie est interdite à bord de l'aéronef. Les autres appareils électroniques comme par exemple, les ordinateurs portables, tablettes électroniques, lecteurs CD/DVD et MP3 et les jeux électroniques devront être éteints durant tous les phases de vol. Les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques n'entrent pas dans cette catégorie.

## 9. Refus ou limitation de transport

### 9.1 Refus ou limitation de transport

Le transporteur peut refuser l'embarquement ou la continuation du transport du passager et/ou de ses bagages, ou d'annuler sa réservation, si :

- Ceci est nécessaire pour des raisons de sécurité ou d'ordre public ;
- Cette mesure s'impose pour éviter toute violation des lois en vigueur dans le pays de départ, de destination ou de survol ;
- Le comportement, l'état ou les conditions physiques ou mentales du passager sont telles à :
  - ♦ Rendre nécessaire de notre part une aide spéciale que nous ne pouvons pas fournir ou que nous ne pouvons fournir qu'à conditions excessivement lourdes ; ou
  - ♦ Causer de nombreux et importants désagréments ; ou
  - ♦ Mettre en péril lui-même et/ou les autres passagers et/ou le personnel de bord et/ou des objets ;
- Il s'est comporté de manière inconvenante sur un vol précédent ;
- Il a refusé de se soumettre à un contrôle de sécurité ;
- Il n'a pas payé le tarif applicable ou tous les frais, taxes ou redevances exigibles ;
- Il ne semble pas posséder des documents de voyage valides, il pourrait être tenté de pénétrer dans un pays pour lequel il n'a pas le droit de transiter ou pour lequel il n'a pas de documents valides ou s'il pourrait détruire ses documents de voyage durant le vol ou refuser de les remettre contre un reçu au personnel de bord ;

Si le service de transport ne pouvait pas être effectué par le transporteur pour une des raisons citées ou si pour une des raisons citées nous devrions annuler la réservation, il ne sera versé aucun remboursement au passager.

## 10. Équipage, service à bord

### 10.1 Équipage

Notre type d'opération se conduit sous le régime de 'single pilot operation' approuvé par les autorités nationales nous donnant le droit d'effectuer des

vols commerciaux. Néanmoins pour nos vols taxi, un assisting pilot peut compléter l'équipage. L'assisting pilot fait partie de notre compagnie et il peut être autorisé par le commandant à conduire une opération d'urgence en cas de nécessité.

Notre type d'avion et d'opération ne nécessite pas le service d'un personnel de cabine.

### 10.2 Service à bord

Vins, boissons rafraîchissantes, jus d'orange et presse du jour sont inclus sur chaque vol en self-service. Pour nos vols taxi, des prestations standard en termes de catering sont incluses. Un formulaire est joint à la confirmation de vol taxi afin que le passager puisse nous faire parvenir ses desideratas. Si le passager d'un vol taxi désire tout autre type de besoins (champagne), presse ou catering ne figurant pas sur le formulaire, une demande doit nous être adressée 72 heures avant le vol.

## 11. Bagages

### 11.1 Bagages autorisés

#### 11.1.1 Franchise

La franchise bagages est stipulée sur la confirmation de vol. En cas de vol de groupe (plus d'une personne) le poids total sera pris en compte au check-in pour la totalité du groupe. En revanche chaque pièce de bagage ne doit pas dépasser les 20 kg. Air-Glacières conseille aux passagers d'éviter les valises de type coque dure car elles sont lourdes à vide et réduisent ainsi la charge à l'intérieur de celle-ci. Chaque pièce ne doit pas mesurer plus de 158 cm en additionnant la largeur + la hauteur + la profondeur.

En cas de réservation avec un bébé, Air-Glacières autorise une franchise bagage supplémentaire, incluse dans celle de la personne qui l'accompagne. Cette dernière est également stipulée sur la confirmation de vol. Ce poids inclus également l'éventuelle poussette.

#### 11.1.2 Bagages volumineux / non-standard

Sur un vol taxi, tout bagage volumineux ou ne correspondant pas au standard devra être signalé au moment de la réservation du vol.

#### 11.1.3 Bagages enregistrés

Le passager doit apposer son nom ou tout autre système d'identification personnelle sur chaque bagage enregistré.

Au moment où vous nous remettez vos bagages aux fins de leur enregistrement, nous en prenons la garde. Cet acte constituera l'émission d'une étiquette de bagage.

**Air-Glacières SA** se réserve le droit d'inspecter les bagages du passager.

Dans la mesure du possible, nous transportons vos bagages enregistrés dans l'aéronef dans lequel vous voyagez, à moins que, pour des raisons opérationnelles ou de sécurité, nous décidions qu'ils soient acheminés sur un autre vol. Si tel est le cas, nous vous livrons le bagage à destination, sauf si les lois applicables disposent que vous devez être présent lors du contrôle douanier.

Vous êtes obligé de retirer vos bagages enregistrés dès qu'ils sont mis à votre disposition au lieu de destination. Si vous ne les retirez pas dans un délai raisonnable, nous pouvons vous facturer des frais de garde.

Seul le porteur du double de l'étiquette bagages est habilité à retirer les bagages enregistrés.

Si une personne, réclamant un bagage enregistré, n'est pas en mesure de fournir l'étiquette bagage, nous ne le remettrons à cette personne qu'à condition qu'elle établisse les droits qu'elle détient sur celui-ci d'une façon nous apparaissant comme satisfaisantes.

**Air-Glacières SA** ne répondra pas des bagages perdus, oubliés ou endommagés du fait d'une omission ou négligence du passager.

#### 11.1.4 Bagages non enregistrés

Nos avions ne disposant pas de compartiments spéciaux pour bagages à main, il sera demandé aux passagers de livrer leurs bagages à main au pilote directement avant de monter à bord. Le bagage sera ensuite chargé dans la soute à bagages. Lors du débarquement de l'avion, le passager pourra, aux pieds de l'appareil, reprendre son bagage à main.

### 11.2 Bagages faisant l'objet d'une autorisation spéciale

#### 11.2.1 Animaux de compagnie

##### 11.2.1.1 Pour nos vols charter

**Air-Glacières SA** accepte les animaux jusqu'à 5kg maximum. Le transport d'un animal doit être annoncé à notre centre de réservation, car le nombre d'animaux par vol est limité. C'est au client de se renseigner et de s'assurer que les papiers (passeport / carte de vaccination et autres documents) de l'animal soient à jour pour le trajet prévu. Votre animal voyagera sur vos genoux dans un sac approprié et fermé. En aucun cas, l'animal ne devra quitter l'emplacement qui lui est prévu. Nous accordons un supplément bagages de 5kg pour votre animal. Il fait partie de la franchise bagages et il sera pesé dans son sac ou sa caisse lors du check-in. Le tarif est de 10% du prix du billet adulte, sans les taxes.

##### 11.2.1.2 Pour nos vols taxi

**Air-Glacières SA** accepte les animaux familiers. Ils sont admis en cabine à condition d'avoir été préalablement signalés lors de la demande de la réservation du vol et accepté formellement par **Air-Glacières SA**. Le passager

propriétaire de l'animal, devra être en possession de tous les documents en règles et à jour (passeport/carte de vaccination et autres documents) pour le trajet prévu. **Air-Glacières SA** vous communiquera la manière dont l'animal sera transporté à bord de l'avion en fonction de sa taille et de sa race.

#### 11.2.2 Transport de vélo

Le transport d'un vélo doit être annoncé à notre centre de réservation. Si le transport est accepté, les roues devront être démontées et le guidon tourné dans le sens du cadre. Le transport sera accepté uniquement si le vélo et ses roues sont emballés convenablement dans un sac de transport conçu au voyage en avion. Des informations complémentaires peuvent être demandées à notre centre de réservation.

Sur nos vols charter, le poids du vélo fait partie intégrante de la franchise bagage autorisée et le transport d'un vélo est de CHF 200.- l'aller-retour ou CHF 100.- le simple course.

#### 11.2.3 Armes à feu et munitions destinées au sport

Les armes à feu et les munitions destinées au sport ou à la chasse peuvent uniquement être acceptées comme bagage enregistré. Les armes doivent être déchargées, le cran de sûreté doit être engagé et elles doivent être convenablement emballées. Le transport de munitions doit être transporté dans leur emballage d'origine. Le transport d'armes à feu et munitions destinées au sport ou à la chasse doivent être annoncé auprès de notre centre de réservation lors de la réservation du vol.

### 11.3 Objets non admis comme bagage

Pour des raisons de sécurité, les objets suivants ne peuvent pas être transportés dans les bagages par les passagers :

- Des objets susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans les instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses, publiées par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et les réglementations sur les matières dangereuses de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) et dans notre propre réglementation disponible sur notre site [www.air-glacières.ch](http://www.air-glacières.ch).
- Des objets dont nous estimons qu'ils ne sont pas adaptés au transport, parce qu'ils sont dangereux ou peu sûrs ou que leur poids, leur dimension ou leur nature les rendent impropres au transport ou encore parce qu'ils sont fragiles ou périssables. Vous recevez, sur simple demande, les informations sur les objets et matières qui ne sont pas acceptés à bord.

Les devises, bijoux, métaux précieux, médicaments, clés, les titres ou autres documents de valeur, documents de travail, passeports ou autres documents d'identité ainsi que des échantillons ne doivent pas être transportés dans vos bagages enregistrés.

Nous n'encourons aucune responsabilité à raison de leur perte ou de tout dommage susceptible de les affecter.

Les bagages ne respectant pas la somme des dimensions inscrites au paragraphe (11.1.1) sont soumis à une demande spéciale auprès de notre centre de réservation.

#### 11.4 Droit de refuser le transport

Sous réserve des paragraphes (11.2), sans autorisation au préalable, nous refusons de transporter les objets mentionnés. Si nous venions à les découvrir, nous pourrions refuser de poursuivre leur transport.

Nous pouvons refuser de transporter comme bagages tout objet dont nous estimons qu'il n'est pas adéquat au transport à cause de ses dimensions, forme, poids, contenu, caractéristiques, de raisons de sécurité ou opérationnelles ou pour le confort de l'ensemble des passagers. Vous recevez, sur simple demande, des informations sur les emballages et les objets et matières que nous ne pouvons pas accepter.

Nous pouvons refuser d'accepter comme bagages tout objet dont nous estimons qu'il n'est pas correctement et sûrement emballé dans un contenant/emballage adapté.

### 11.5 Perquisition des passagers et des bagages

Si un passager refuse de se soumettre à une fouille de sa personne ou de ses bagages pour vérifier s'il ne détient pas d'objets ou de matières interdits tels qu'ils sont visés au paragraphe (11.3), nous pouvons refuser de le transporter et de transporter ses bagages. Dans ce cas précis nous ne prenons aucune responsabilité envers le passager en cas de réclamation d'un remboursement du billet.

## 12. Horaires, retards et annulation de vols

### 12.1 Horaires

#### 12.1.1 Pour nos vols charter

Les horaires de vol indiqués dans nos programmes publiés peuvent changer entre la date de leur publication et celle de votre voyage. Nous ne pouvons pas les garantir et ils ne constituent pas un élément de votre contrat de transport avec nous. Avant d'accepter votre réservation, nous vous indiquons l'horaire de vol valable à cette date et le mentionnons sur votre confirmation. Si vous nous indiquez une adresse de contact, nous nous efforcerons de porter les changements possibles à votre connaissance. Si après que vous

avez acheté votre place, nous modifions de façon substantielle l'horaire de vol et que vous ne pouvez pas accepter un tel changement, vous avez droit à un remboursement en vertu du paragraphe (14.2) des présentes Conditions Générales de Transport.

#### 12.1.2 Pour nos vols taxi

Les horaires de vols indiqués sur la confirmation de vol sont définitifs mais ils ne considèrent pas l'éventuel retard du passager, les créneaux aériens ou toute autre régulation aéroportuaire ou aérienne imposée au moment du vol.

### 12.2 Escales

Selon la disponibilité de nos avions et le nombre de passagers par destination, les vols charter peuvent être combinés. Un changement d'horaire et une escale est possible à l'aller comme au retour.

### 12.3 Annulation, acheminement et retards

Nous prenons toutes les dispositions pour vous transporter sans retard. Pour éviter de devoir annuler un vol, nous pouvons être conduits, dans des cas particuliers qui dépassent nos contrôles, à recourir aux services d'un autre transporteur ou à utiliser un avion de substitution.

Sous réserve des dispositions de la convention, si nous annulons un vol, nous n'opérons dans des délais excessifs par rapport à l'horaire programmé, nous n'effectuons pas la desserte de votre point de destination, vous pouvez choisir parmi les possibilités suivantes :

- Vous pouvez être transporté au plus vite, sur un autre de nos vols réguliers où une place est disponible ; ou
- Vous pouvez être transporté au point de destination indiqué sur votre billet, au moyen de tout autre transport choisi par nous ; ou
- Nous vous remboursons en application du paragraphe (14.2).

Ce sont les seules à votre disposition. Nous n'acceptons aucune autre responsabilité.

Si une annulation des vols d'Air-Glaciers devait survenir, et que vous refusez toute alternative proposée ou qu'il n'y est pas d'alternatives, nous vous rembourserons l'ensemble de la somme versée pour le vol et pour un éventuel vol de retour.

### 13. Force majeure

**Air-Glaciers SA** se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les Prestations commandées sans aucune indemnité en cas de force majeure empêchant **Air-Glaciers SA**, même partiellement, de remplir ses obligations. Outre les événements présentant les conditions de la force majeure déterminées par la jurisprudence en vigueur, tout lock-out, grève totale ou partielle ou autres conflits de travail affectant notamment l'escale ou le contrôle aérien, incendie, inondation, avarie, émeute, guerre, panne informatique, changement de normes ou de réglementation, refus de transit résultant des décisions de toute autorité publique notamment suisse ou internationale, toute panne mécanique ou avarie ou circonstances extraordinaires au sens du règlement du 17 février 2005 affectant directement ou indirectement **Air-Glaciers SA**, généralement tout événement non imputable à **Air-Glaciers SA** et quelle qu'en soit la cause, constitue un cas de force majeure.

### 14. Remboursements

#### 14.1 Dispositions Générales

Nous prévoyons le remboursement de la réservation, en tout ou en partie, en conformité avec la réglementation tarifaire en vigueur, et ceci dans les conditions suivantes :

- A l'exception des dispositions du présent paragraphe, nous sommes habilités à en effectuer le remboursement soit à la personne dont le nom figure sur la confirmation, soit à la personne qui a payé la réservation, sous réserve que celle-ci démontre de façon suffisante la réalité de ce paiement ;
- Si une réservation a été payée par une autre personne que celle dont le nom figure sur la confirmation de vol et si la confirmation de vol contient une indication en ce sens, nous effectuerons le remboursement à la personne qui a payé la réservation ou à toute personne que celle-ci désignera.

#### 14.2 Remboursements non volontaires

Si nous annulons un vol, ne l'exploitons pas dans les limites raisonnables de l'horaire, ne nous arrêtons pas à votre point de destination, le montant du remboursement sera :

- Si aucune partie du vol n'a été utilisé, nous vous remboursons l'équivalent du tarif payé ;

- Si une partie du vol a été utilisé, nous vous remboursons la valeur du trajet que vous n'avez pas réalisé.

Les remboursements non volontaires pourront être pris en charge seulement par le transporteur qui a émis la confirmation de vol.

#### 14.3 Remboursements volontaires

Le passager peut également être en droit de se faire rembourser sa réservation pour des raisons autres que celles mentionnées au paragraphe (14.2) ; le montant du remboursement sera :

- Si aucune partie du vol n'a été utilisé, le passager recevra un montant équivalent au tarif payé, déduction faite des frais sous réserve du paragraphe (5.1.2 ou 5.2.2) ;

- Si le passager a utilisé une partie du vol, le remboursement comprend au maximum un montant équivalent à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable aux parcours pour lesquels la réservation a été utilisée, déduction faite des frais sous réserve du paragraphe (5.1.2 ou 5.2.2).

### 15. Responsabilité pour dommages

#### 15.1 Dispositions Générales

La responsabilité d'**Air-Glaciers SA** est fixée par ses Conditions Générales de Transport.

Le transport effectué est soumis aux dispositions en vigueur au moment du vol, relatives à la responsabilité civile, prévues par l'Ordonnance sur le transport aérien (OTrA) du 17 août 2005 pour tout transport interne ou international et, dans la mesure où elles sont applicables, à la Convention de Montréal du 28 mai 1999, ainsi qu'au Règlement (CE) N°785/2004 et la législation nationale suisse. Ces dispositions régissent la responsabilité du transporteur en cas de décès ou de lésion corporelle d'un passager, de perte ou d'avarie de bagages de même qu'en cas de retard. La responsabilité peut être limitée. Le For juridique est Sion.

Pour des dommages jusqu'à concurrence de 113'100 DTS, la responsabilité ne peut être ni exclue ni limitée. Au-delà de ce montant le transporteur peut être exonéré de toute responsabilité pour certains motifs de libération fixés par la législation.

Pour le cas où votre transport ne serait pas soumis aux règles de la convention en matière de responsabilité, le droit suisse s'applique.

Selon le droit applicable, notre responsabilité sera réduite si vous êtes partiellement ou totalement responsable du dommage.

Nous ne sommes responsables que des dommages survenant sur nos vols.

Nous ne sommes pas responsables de dommages survenant du fait de l'existence de dispositions légales ou officielles ou survenant du fait que le passager ne les avait pas respectées.

Nous ne nous tenons pas responsables pour les maladies, blessures, invalidité ou décès qui sont la conséquence de votre état de santé ou de la détérioration de celui-ci.

Les passagers, pour lesquels le transport peut se montrer dangereux selon les motivations citées, sont obligés de nous informer préalablement pour que nous puissions vérifier sous quelles conditions le transport puisse être fait sans mettre en danger la santé des passagers.

Le contrat de transport, y inclus les présentes Conditions Générales de Transport, ainsi que les limitations de responsabilité valent également pour nos agents accrédités, nos salariés et nos auxiliaires. Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant pour lequel nous sommes le cas échéant responsables.

Les prestations accordées à l'ayant droit en vertu de l'assurance accident des passagers éventuellement conclue par le transporteur ou par l'exploitant de l'aéronef, ainsi que les avances que le transporteur est tenu de payer conformément aux dispositions applicables, relatives à la responsabilité civile, seront entièrement imputées sur les prestations servies par l'assurance de responsabilité civile.

Les présentes Conditions Générales de Transport n'impliquent en aucun cas renonciation aux limitations ou exclusions de responsabilité édictées par la convention et les lois et réglementations en vigueur, sauf à le prévoir expressément.

#### 15.2 Dommages aux bagages et retards dans la livraison des bagages

##### 15.2.1 Retard des bagages

En cas de retard des bagages, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des bagages est limitée à 1'131 DTS.

##### 15.2.2 Destruction, perte ou détérioration des bagages

Le transporteur aérien est responsable en cas de destruction, perte ou détérioration des bagages, à concurrence de 1'131 DTS. Dans le cas de bagages enregistrés, il est responsable même s'il n'y a pas faute de sa part, sauf si les bagages étaient défectueux. Dans le cas de bagages non enregistrés, le transporteur n'est responsable que s'il y a faute de sa part.

##### 15.2.3 Plaintes concernant des bagages

En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des bagages, le passager concerné doit se plaindre par écrit auprès du transporteur aérien dès que possible. En cas de dommages survenus à des bagages enregistrés et en cas de retard dans l'acheminement des bagages, le passager doit se plaindre par écrit dans un délai respectivement de sept jours et de vingt et un jours à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à votre disposition.

Nous ne répondons pas des dommages survenus à des objets qui en vertu du paragraphe (11.3) ne peuvent pas être traités comme bagages enregistrés, y compris des dommages à des objets fragiles ou périssables, des objets particulièrement précieux comme de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, des médicaments, des clés, des ordinateurs (lap top/PC), des appareils électroniques personnels, des papiers et autres titres valeurs, des documents d'affaire, des passeports et autres pièces d'identité ou des

échantillons.

#### 15.3 Indemnisation en cas décès ou de blessure

Le transport est soumis aux dispositions de l'Ordonnance sur le transport aérien (OTrA), du Règlement (CE) N°785/2004, ainsi que la Convention de Montréal, dans la mesure où elles sont applicables. En cas de décès ou de lésion corporelle, une avance doit être versée par passager dans un délai de quinze jours à compter de l'identification des personnes physiques ayant droit à une indemnisation. En cas de décès, l'avance ne peut être inférieure à 16'000 DTS.

#### 15.4 Retard des passagers

En cas de retard des passagers, le transporteur aérien est responsable des dommages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard des passagers est limitée à 4'694 DTS.

### 16. Délais de mise en cause et d'action en responsabilité

#### 16.1 Notification des réclamations

L'acceptation de son bagage par le détenteur du bulletin de bagage sans protestation signifie que le bagage a été livré en bon état, aux termes du contrat de transport, sauf preuve contraire qu'il appartient au passager de rapporter.

Si vous faites valoir des prétentions pour des dommages causés aux bagages enregistrés, vous devez nous le notifier dès que vous découvrez le dommage, et au plus tard dans un délai de sept (7) jours à dater de la réception de votre bagage. Si vous faites valoir une prétention pour retard dans la délivrance de votre bagage enregistré, ce délai est porté à vingt-et-un (21) jours à dater du jour où les bagages ont été mis à votre disposition. La réclamation doit être faite par écrit.

En absence de réclamations selon les termes cités, toutes mise en cause et action en responsabilité est écartée par rapport au transporteur, sauf en cas de fraude commise par ce dernier.

#### 16.2 Délais pour intenter une action en justice

Toute action en responsabilité doit être intentée, sous peine de déchéance, dans un délai de deux (2) ans à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'arrivée de l'avion était programmée ou de la date où l'arrêt du transport est intervenu. Le mode de computation du délai est déterminé par la loi du tribunal saisi.

### 17. Interprétation

Les titres de chaque paragraphe des présentes Conditions Générales de Transport ne peuvent pas être utilisés pour l'interprétation de la teneur du texte correspondant.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations auprès du transporteur sur simple demande.

La version française de ces conditions, prévaut sur ses traductions.

### 18. Protection des données

Air-Glaciers SA respecte la législation suisse sur la protection des données et traite les informations de ses clients de manière confidentielle.