

Les dispositions réglementaires rappelées dans les présentes Conditions Générales de Transport ne sont pas exhaustives et ne dispensent pas chaque passager de prendre toutes mesures qui lui sont imposées par les autorités (françaises ou étrangères) afin d'être en conformité avec les prescriptions des différents Etats.

Article 1. DEFINITIONS

Au sens du présent contrat:

- « Affréteur » désigne toute personne physique ou morale qui, par Contrat d'Affrètement, affrète l'avion (ou une partie de l'avion) et son équipage pour effectuer un transport de Passagers et/ou de fret ;
- « Animal » désigne soit un chien, soit un chat ;
- « Animal d'Assistance » désigne tout animal dressé pour assister une Personne handicapée ou Personne à mobilité réduite (ex : chiens-guides, etc.), tout chien dont la présence est indispensable au bien-être émotionnel de son maître ;
- « Annulation » désigne le fait qu'un vol prévu initialement n'ait pas été effectué, ce vol comprenant au moins une Réservation de Billet ;
- « Bagages » désigne les effets et autres objets personnels accompagnant le Passager au cours de son voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois les Bagages enregistrés et les Bagages non enregistrés ;
- « Bagages enregistrés » désigne les Bagages dont le Transporteur a accepté le transport attesté par la délivrance d'un Bulletin de Bagages ou d'une Fiche d'Identification ;
- « Bagages non enregistrés » ou « Bagage cabine » désigne tout Bagage autre que les Bagages enregistrés ;
- « Billet » désigne le document soit sous forme papier, soit sous forme immatérielle (y compris électronique) qui établit le droit au transport et qui est délivré par le Transporteur ou par un tiers pour le compte du Transporteur. Il matérialise le Contrat de Transport ;
- « Billet électronique » désigne le Billet enregistré dans les systèmes de réservation du Transporteur, identifié notamment par le Mémo Voyage Billet Electronique ou Itinéraire Reçu ;
- « Bulletin de Bagages » désigne le talon d'identification délivré par le Transporteur afférent au transport de Bagages enregistrés ;
- « Carte d'embarquement » désigne le document remis après l'enregistrement permettant au Passager de passer les postes de contrôle et d'avoir accès à l'avion ;
- « Conditions Générales de Transport » désigne l'ensemble des dispositions du présent document allant de l'article 1 à l'article 11 ;
- « Contrat d'affrètement » désigne le contrat ayant pour objet l'opération par laquelle le Transporteur contractant (Transporteur contractuel) délègue à un autre Transporteur (Transporteur de fait) la charge d'effectuer la totalité ou une partie du transport. Désigne également l'accord commercial par lequel un tiers (par exemple un organisateur de voyages ou une agence de voyages) confie au Transporteur le soin d'assurer la totalité ou une partie d'un transport aérien ;
- « Contrat de Transport » désigne les déclarations et stipulations jointes au Billet ou au Mémo Voyage Billet Electronique (Itinéraire Reçu). La délivrance de la Carte d'embarquement atteste que le Contrat de Transport a débuté pour la partie du transport concernée ;
- « Convention » désigne la Convention de Varsovie ou de Montréal suivant que l'une ou l'autre est applicable ;
- « Convention de Varsovie » et « Convention de Montréal », désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, la première signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ou cette même Convention amendée à La Haye, le 29 septembre 1955, et la seconde signée à Montréal le 28 mai 1999, selon que l'une ou l'autre est applicable ;
- « Coupon de Vol » désigne la partie du Billet identifiée comme «valable pour le transport» ou, dans le cas d'un Billet électronique, le Coupon électronique indiquant les points précis entre lesquels le Passager doit être transporté ;
- « Déclaration Spéciale d'Intérêt » désigne la déclaration effectuée par le Passager au moment de la remise des Bagages à enregistrer spécifiant une valeur supérieure à la limite de responsabilité édictée par la Convention, moyennant le paiement d'une somme supplémentaire ;
- « Dommage » recouvre le préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle qu'un Passager pourrait subir ou le préjudice résultant d'un retard, d'une perte totale ou partielle de bagages, ou tout autre préjudice survenant du fait du Transport Aérien, tel que défini en application de la Convention, ou qui sont en rapport direct avec celui-ci ;
- « Droit de Tirage Spécial (DTS) » désigne une unité de compte du Fonds Monétaire International (FMI) dont la valeur est déterminée périodiquement par ce dernier, à partir du cours de plusieurs monnaies de référence ;
- « Horaires » désigne les heures de départ et d'arrivée des avions, tels que mentionnés dans les documents publiés par le Transporteur, ou sous son autorité, ou tels que portés à la connaissance du public par voie électronique ;
- « Fiche d'Identification » désigne un Bulletin de Bagages émis par le Transporteur aux seules fins de l'identification des Bagages Enregistrés et comprenant une partie apposée sur le Bagage (« Etiquette de Bagages » ou « Tag ») et une autre remise au Passager pour l'identification dudit Bagage (« Bulletin de Bagages ») ;
- « Franchise bagage » est déterminée à l'article 6.8.1 ;
- « Heure Limite d'Enregistrement (HLE) » désigne la limite horaire, telle qu'indiquée pour chaque vol et avant laquelle le Passager doit avoir effectué ses formalités d'enregistrement donnant lieu à la délivrance de sa Carte d'embarquement ;
- « IATA » désigne l'International Air Transport Association, établie à Montréal, ayant pour mission notamment de développer le transport aérien ;

- « Passager » désigne toute personne, en dehors des membres d'équipage en fonction sur le vol, transportée ou devant être transportée par avion et titulaire d'un droit au transport ;
- « Personne handicapée » ou « Personne à mobilité réduite » désigne toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers, selon le règlement européen 1107/2006 du Parlement et du Conseil du 5 juillet 2006 ou toute autre définition s'y substituant ou la remplaçant dès son entrée en vigueur en France.
- « Réservation » désigne le fait pour un Passager d'être en possession d'un Billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la Réservation a été acceptée et enregistrée par le Transporteur Aérien et que le paiement a été encaissé ;
- « Tarifs » désigne les tarifs, coûts et Conditions Générales de Transport correspondantes déposés par un Transporteur auprès des gouvernements qui l'exigent. Les Tarifs comprennent également les taxes, quand la loi en vigueur l'impose ;
- « Transport Aérien » (ou « Voyage Aérien ») désigne le transport du Passager et de ses Bagages au sens de la Convention applicable ;
- « Transporteur » désigne toute compagnie aérienne qui transporte ou s'engage à transporter le Passager et ses Bagages (i) en exécution du Contrat de Transport sous une des formes susvisées, ou (ii) en exécution du Contrat d'Affrètement conclu entre le Transporteur et l'organisateur de voyages, ledit Contrat d'affrètement donnant droit au transport au bénéfice du Passager ;
- « Transporteur aérien communautaire » désigne un Transporteur aérien titulaire d'une licence d'exploitation délivrée par un Etat membre de l'Union Européenne, conformément aux dispositions du Règlement du Conseil (CEE) n° 1008/2008 du Parlement et du Conseil du 24 Septembre 2008 ;
- « Transporteur aérien contractuel » désigne le Transporteur qui a conclu directement le Contrat de Transport avec le Passager ;
- « Transporteur aérien effectif » désigne le Transporteur qui effectue la prestation de transport indépendamment du fait qu'il ait conclu un contrat directement avec le Passager ;
- « Vol en partage de codes » ou « Code Share » désigne un vol opéré soit par le Transporteur aérien contractuel, soit par un autre Transporteur (Transporteur assurant le vol ou Transporteur de fait) auquel le Transporteur contractant a associé son Code de Désignation ;
- « Vol international » désigne, au sens de la Convention, tout vol pour lequel le point de départ et le point de destination et, éventuellement, le point d'escale sont situés sur le territoire d'au moins deux Etats parties à la Convention nonobstant les escales intermédiaires ou changements d'appareils, ou dans un seul Etat si une escale intermédiaire est prévue dans un autre Etat qu'il soit ou non partie à la Convention ;
- « APG Airlines » désigne APG Airlines, société anonyme au capital de 100 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 813 622 909, dont le siège social sis à 66 avenue des Champs-Élysées-Immeuble E -75008 Paris France

Article 2. CHAMPS D'APPLICATION ET DROIT AU TRANSPORT

2.1 Les présentes Conditions Générales de Transport régissent les transports sur les vols ou portions de vols, effectués ou devant être effectués sous numéro de vol APG Airlines (Code de désignation GP), que le Billet ait été émis par le Transporteur ou un tiers autorisé, à titre payant ou à titre gratuit (sauf dispositions contraires prévues dans un document contractuel liant APG Airlines et le Passager) ou faisant l'objet de réduction.

Les Conditions Générales de Transport définissent les droits et obligations du Passager et du Transporteur en application du Contrat de Transport ou du droit au transport défini à l'article 2.6.

2.2 Le fait qu'une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales de Transport ne soient pas valides, n'affecte pas la validité des autres stipulations desdites Conditions Générales de Transport.

2.3 Le transport effectué sous couvert des présentes Conditions Générales de Transport est soumis aux règles de responsabilité des Transporteurs aériens en ce qui concerne le transport de Passagers et de leurs Bagages, édictées par la Convention de Montréal du 28 mai 1999, et le Règlement du Parlement européen et du Conseil (CE) n° 889 du 13 mai 2002 portant modification du Règlement du Conseil (CE) n° 2027 du 9 octobre 1997 ou tout autre texte applicable au transport qui les compléterait ou s'y substituerait.

2.4 L'achat de vols APG Airlines et/ou le transport sur les vols APG Airlines implique l'entière adhésion du Passager aux Conditions Générales de Transport et l'acceptation sans réserve de toutes les dispositions énoncées aux présentes Conditions Générales de Transport.

2.5 APG Airlines pourra effectuer des mises à jour à tout moment desdites Conditions Générales de Transport, sans notification préalable. Ainsi, il est recommandé aux Passagers de les parcourir lors de chacune de leurs visites sur le site internet. Les Conditions Générales de Transport applicables au transport sont celles en vigueur au moment de l'achat. Cependant, certaines dispositions pouvant être impératives au regard de la loi ou de la réglementation applicable, dans ces cas elles seront applicables au transport du Passager.

2.6 Dans le cadre d'un transport soumis à un Contrat d'Affrètement, le Passager n'acquiert de droit au transport que vis-à-vis de l'organisateur de son voyage, personne physique ou morale avec laquelle il a conclu un contrat. Ainsi ce droit ne peut être opposé au Transporteur dans le cas où le Contrat d'Affrètement liant le Transporteur avec l'organisateur de voyage n'est pas valablement conclu ou exécuté selon les termes du Contrat d'Affrètement. Ceci prend en compte notamment le cas d'un impayé de l'affrètement par l'Affréteur.

2.7 Lorsque l'émetteur du Billet n'est pas APG Airlines (le tour-opérateur adresse au Passager un titre de transport désignant APG Airlines comme transporteur), la qualité de Transporteur Aérien Effectif par APG Airlines s'acquiert selon les termes du contrat conclu entre APG Airlines et le tiers.

2.8 Les dispositions réglementaires rappelées dans les présentes Conditions Générales de Transport ne sont pas exhaustives et ne dispensent pas chaque passager de prendre toutes mesures qui lui sont imposées par les autorités (françaises ou étrangères) afin d'être en conformité avec les prescriptions des différents Etats.

2.9 Le Billet, les présentes Conditions Générales de Transport et toutes réglementations supplémentaires portées à la connaissance de l'acheteur avant l'achat constituent les conditions du contrat de transport entre le Passager et le Transporteur.

Article 3. HORAIRES ET MODIFICATIONS D'HORAIRES – SUBSTITUTIONS DE TRANSPORTEUR

3.1 Le Passager se doit de prendre contact avec son Tour-opérateur le cas échéant, afin de confirmer les horaires ou sa présence. Si le Passager a acheté son billet auprès du Transporteur ou sur le site apg-airlines.com, il n'a pas à confirmer sa présence.

3.2 Les vols indiqués dans les Horaires peuvent changer entre la date de leur publication et celle de leur achat en raison de contraintes extérieures ou sur demande de l'Affréteur notamment.

3.3 La complexité des opérations de transport aérien ne permet pas au Transporteur de garantir le respect rigoureux des horaires. Néanmoins, le Transporteur s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour transporter les Passagers et ses Bagages avec une diligence raisonnable. Dans ce cadre, et dans le but d'éviter l'Annulation du transport, le Transporteur peut être conduit à avancer ou retarder le vol, faire effectuer une ou plusieurs escales intermédiaires, faire effectuer le voyage sur un autre avion ou sur les services d'un autre Transporteur ou par tout autre moyen de transport. La responsabilité du Transporteur est alors celle prévue par les textes applicables à la responsabilité du transporteur aérien.

3.4 Pour qu'il puisse être contacté en cas de changement d'horaires ou d'irrégularité, il appartient au Passager de communiquer ses coordonnées lors de l'achat.

3.5 Lorsque le Passager détient un Contrat de Transport unique au sens de l'article 36 de la Convention de Montréal, le Transporteur appliquera les dispositions de la réglementation applicable.

Article 4. DISPOSITIONS COMMUNES APPLICABLES AU TRANSPORT DE PASSAGERS ET DE BAGAGES ET RESPONSABILITE Y AFFECTANT

4.1 Dans les cas prévus à la Convention, toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'avion aurait dû atterrir ou de l'arrêt du transport.

4.2 La responsabilité du Transporteur est régie par la Convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans la Communauté par le règlement (CE) n°2027/97 tel que modifié par le Règlement (CE) n°889/2002 et par la législation française.

4.3 Le Transporteur rappelle que :

- Sauf disposition plus favorable du droit en vigueur, la responsabilité du Transporteur ne pourra excéder le montant des Dommages directs prouvés.
- Le Transporteur ne sera, en aucune manière, responsable des Dommages indirects ou de toute forme de dommage non compensatoire.
- Le Transporteur ne peut en aucune manière être déclaré responsable pour les dommages résultant de l'observation par le Transporteur de toutes dispositions légales ou réglementaires (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions), du respect de normes opérationnelles ou imposées par les autorités compétentes, notamment les services responsables de l'aviation civile et/ou de la navigation aérienne, ou de l'inobservation de ces mêmes dispositions par le Passager.
- Le Contrat de Transport incluant également les Conditions Générales de Transport et les exclusions de responsabilités ou limitations rappelées ici, s'appliquent et bénéficient aux agents autorisés du Transporteur, à ses préposés et agents lorsqu'ils ont agi dans le cadre de leurs fonctions, à ses représentants et au propriétaire de l'avion utilisé par le Transporteur ainsi qu'à ses équipes, employés ou représentants. Le montant total des sommes éventuellement versées ci-dessus ne pourra en aucun cas excéder le montant de responsabilité du Transporteur tel que prévu par la Convention. Leur responsabilité sera déterminée dans les conditions et limites prévues à la Convention.

Article 5. DISPOSITIONS APPLICABLES AU TRANSPORT DE PASSAGERS ET RESPONSABILITE Y AFFECTANT

5.1 APG Airlines applique la réglementation européenne (CE) n°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, de sur-classement ou déclassement, et abrogeant le règlement CEE n°295/91 ou tout autre règlement le complétant, s'y substituant ou le remplaçant. Au départ d'aéroports de pays tiers à l'Union Européenne, le Transporteur met en œuvre la réglementation applicable sur ce territoire.

5.2 Les informations relatives aux droits des passagers en cas de retard, annulation ou refus d'embarquement notamment, peuvent être consultées sur le site internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile en suivant le lien ci-après : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Que-faire-en-cas-de-retard-refus-d.html>

5.3 Enregistrement et Embarquement

- 5.3.1 L'enregistrement n'est pas garanti au-delà de l'Heure Limite d'Enregistrement. Celle-ci est notamment indiquée sur le Billet ou la convocation dont dispose le Passager.
- 5.3.2 Lorsque le service de pré-réservation de siège est prévu par le Transporteur, pour bénéficier du siège numéroté réservé à l'avance, l'enregistrement du Passager doit avoir lieu au moins trente (30) minutes avant l'Heure Limite d'Enregistrement.
- 5.3.3 Si le Passager ne se présente pas avant l'Heure Limite d'Enregistrement au comptoir d'enregistrement du Vol, le Transporteur peut annuler la place qui lui a été réservée et en disposer.
- 5.3.4 Il en sera de même s'il ne se présente pas avec un document correspondant au voyage concerné et que le Passager se trouve donc dans l'impossibilité de voyager, et ce sans que la responsabilité du Transporteur ne puisse être engagée.
- 5.3.5 Le passager doit effectuer les formalités au filtre de sécurité dès la délivrance de sa carte d'embarquement par le Transporteur.

Le Passager doit impérativement être présent à la porte d'embarquement au plus tard 15 minutes avant l'heure de départ prévue et indiquée sur sa carte d'embarquement. Sans aucune responsabilité envers le Passager, le Transporteur peut annuler la réservation et/ou le transport du Passager si celui-ci ne s'est pas présenté à la porte d'embarquement 15 minutes avant l'heure de départ indiquée.

5.4 Indemnisation en cas de décès ou de blessure

- 5.4.1 Le Transporteur n'est pas responsable de toute maladie, blessure ou handicap, y compris le décès d'un Passager, dus à la condition physique du Passager pas plus que de toute aggravation de ce même état.
- 5.4.2 Aucune limite n'est fixée à la responsabilité, en cas de blessure ou de décès d'un passager. Dans ce cadre, la responsabilité du Transporteur aérien de l'Union Européenne est engagée automatiquement à hauteur de 113.100 DTS, pour toute mort ou lésion corporelle résultant d'un accident dans le transport aérien, à moins que le décès ou le dommage ne résulte de la négligence, de la faute ou omission préjudiciable de la victime.
- 5.4.3 Au-delà de 113.100 DTS, le Transporteur aérien peut écarter ou atténuer sa responsabilité en apportant la preuve qu'il n'a pas été négligent ou fautif d'une autre manière ou que ces dommages résultent uniquement du fait d'un tiers.

5.5 Versement d'avances

- 5.5.1 En cas de décès ou de blessure d'un passager, le Transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de 15 jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à l'équivalent de 16.000 DTS.
- 5.5.2 Cette avance ne constitue cependant pas une reconnaissance de responsabilité et pourra être déduite de toute somme versée ultérieurement. Elle n'est remboursable qu'en cas de négligence, de faute ou omission préjudiciable de la victime ou s'il est prouvé que la personne à qui cette avance a été versée n'avait pas droit à indemnisation.

5.6 Retard des passagers

- 5.6.1 Le Transporteur aérien est responsable des dommages résultant d'un retard dans le transport aérien des passagers, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité du Transporteur est limitée à 4.694 DTS.
- 5.6.2 En tout état de cause, seul un dommage direct, prouvé et résultant directement d'un retard est réparable. Ainsi tout dommage indirect ne saurait être invoqué auprès du Transporteur. Il est à la charge du passager de prouver le caractère direct du retard.

5.7 Responsabilités respectives du Transporteur avec lequel le contrat a été conclu et du Transporteur effectif

Si le Transporteur aérien effectuant le vol n'est pas celui avec lequel le contrat a été conclu, le Passager a le droit d'adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou l'autre. Si le nom ou le code d'un Transporteur aérien figure sur le Billet, ce Transporteur est celui avec lequel le contrat a été conclu.

5.8 Personnes handicapées ou à mobilité réduite et/ou à fort corpulence

5.8.1 Obligation d'information et pré notification du Transporteur

(i) Le Passager handicapé ou à mobilité réduite devra informer le Transporteur au plus tard quarante-huit heures (48h) avant l'heure de départ publiée du vol considéré de ses besoins particuliers en vue de cette assistance. Dans le cas où l'information nécessaire à l'assistance n'aurait pas été communiquée dans ce délai, le Transporteur fera ses meilleurs efforts pour mettre en œuvre et/ou permettre la mise en œuvre de l'assistance nécessaire.

(ii) Afin de traiter la demande d'assistance du Passager, les données nécessaires au traitement de la demande (notamment le cas échéant, les données relatives à l'état de santé du Passager que celui-ci aura communiquées au Transporteur) pourront être transmises, y compris en dehors de l'Union Européenne, à ses sous-traitants et/ou aéroports; ce à quoi le Passager consent expressément.

5.8.2 Services fournis par le Transporteur

Dans le cadre du transport, la Personne à mobilité réduite pourra disposer des services suivants :

- Transport d'Animaux d'Assistance reconnus en cabine ou en soute, sous réserve des réglementations nationales ;
- Transport, outre l'équipement médical, d'un maximum de deux pièces d'équipement de mobilité par Personne à mobilité réduite, y compris un fauteuil roulant électrique, sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses ;
- Mise en œuvre de tous les efforts possibles, dans la limite du raisonnable, pour attribuer les places de manière à répondre aux besoins des Passagers à mobilité réduite, à leur demande, et sous réserve des exigences de sécurité et de la disponibilité ;
- Assistance pour se rendre aux toilettes sur demande sous réserve que cela n'implique pas le transport ou la prise en charge physique de la personne ;
- S'il y a un Accompagnant, le Transporteur fera son maximum, dans les limites du raisonnable, pour attribuer à cet Accompagnant un siège à côté dudit passager ;
- En vol, les personnels peuvent assister le Passager dans l'ouverture des emballages ou dans l'identification de la nourriture ;
- Assistance pour l'utilisation du fauteuil roulant à bord afin de permettre à la personne de se déplacer vers et depuis les toilettes ;
- Communication avec les passagers ayant une déficience visuelle ou qui sont sourds ou des malentendants, de sorte que ces passagers aient rapidement accès à la même information que celle fournie par le Transporteur aux autres Passagers.

5.8.3 Cas dans lesquels le Transporteur peut demander de fournir un certificat médical

(i) Voir le paragraphe Femme Enceinte et 6.2.b sur le transport des liquides.

(ii) (a) lorsque l'état de santé du Passager est tel que le Transporteur considère raisonnablement que le vol ne peut être effectué sans une assistance médicale supplémentaire, (b) lorsque le Passager a une maladie transmissible qui pourrait faire peser une menace pour la santé ou la sécurité des autres personnes du vol, (c) lorsque l'état de santé du Passager le jour du vol semble devoir nécessiter un avis médical.

(iii) Pour être valable, un certificat médical doit être rédigé et signé par le médecin du Passager qui établira que le Passager est capable de voyager en toute sécurité sans avoir besoin d'une assistance médicale durant le vol. Le certificat devra être établi dans les 10 jours de la date prévue du premier vol. En cas de maladie transmissible, le certificat médical attestera que cette maladie n'est pas transmissible durant le vol et précisera les conditions ou précautions à prendre pour prévenir la transmission de la maladie ou de l'infection. Dans ce cas, le certificat devra être établi dans les 10 jours précédant la date du vol concerné.

5.8.4 Cas dans lesquels le Transporteur peut demander à ce que le passager soit accompagné par un assistant de sécurité

Le Transporteur peut demander que le Passager soit accompagné par un assistant de sécurité si le Transporteur détermine que c'est essentiel pour la sécurité du Passager, notamment :

- Lorsqu'en raison d'un handicap mental, le Passager n'est pas capable de comprendre ou de répondre aux instructions de sécurité du personnel du Transporteur, (notamment il ne comprend pas les démonstrations de sécurité imposées par les réglementations applicables) ;
- Un passager dont le handicap de mobilité est si important qu'il ne peut pas assurer seul son évacuation de l'avion ;
- Lorsqu'un passager est atteint de déficiences visuelles et auditives qui l'empêchent de communiquer avec l'équipage pour les démonstrations de sécurité et l'empêchent d'assurer seul son évacuation.

Les assistants de sécurité doivent s'enregistrer en même temps que la Personne handicapée.

Le transport de l'assistant de sécurité peut donner lieu au paiement du transport. Contacter le Transporteur.

5.8.5 Assistance respiratoire et transport sur civière

(i) Le transport sur civière ou en couveuse n'est pas autorisé.

(ii) Assistance respiratoire

a) Les Passagers ne sont pas autorisés pour des raisons de sûreté et de sécurité à utiliser leurs propres bouteilles d'oxygène en cabine. Le Transporteur ne fournit pas de ventilateur, respirateur, appareil de ventilation spontanée en pression positive ou concentrateur portable d'oxygène,

b) Les Passagers sont autorisés à utiliser leur ventilateur, respirateur, appareil de ventilation spontanée en pression positive ou concentrateur portable d'oxygène, sous réserves que :

- L'équipement soit approuvé par les autorités compétentes et

- L'étiquette du fabricant attestant de la conformité de l'équipement aux normes émises par les autorités compétentes concernant les équipements électroniques portables médicaux figure sur l'équipement, et
 - Le poids et la dimension des équipements permettent de loger l'équipement en conformité avec les prescriptions de sécurité émises par les autorités compétentes (la Direction Générale de l'Aviation Civile Française (DGAC), et
 - Le Passager dispose d'un nombre de batteries suffisant (à savoir 150% de la durée totale du vol). Les batteries supplémentaires doivent être emballées et protégées (y compris les bornes des batteries) afin d'éviter d'éventuels courts circuits et les dommages matériels. Les batteries dont la puissance est comprise entre 100Wh et 160Wh sont limitées à deux (2) et
 - Le Passager ait informé le Transporteur conformément à l'article 5.8.1 et que le Passager ait fourni les informations requises par le Transporteur.
- (iii) Le transport des bouteilles d'oxygène est permis uniquement en cabine sous les réserves suivantes :
- La bouteille ne doit pas être utilisée à bord, et
 - La bouteille d'oxygène affiche l'étiquette du fabricant indiquant que le dispositif répond aux exigences de la DGAC, et répond aux exigences de la DGAC relatives à la sécurité et au transport de matières dangereuses.

Le Passager devra se présenter au minimum une heure avant l'Heure Limite d'Enregistrement.

• 5.8.6 Droit du Transporteur de refuser le transport

- (i) Conformément aux dispositions du Règlement(CE) n°1107/2006, le Transporteur peut refuser le Personne à mobilité réduite :
- Afin de respecter les exigences de sécurité applicables, ou
 - Si la taille de l'aéronef ou de ses portes rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport de cette personne.

5.8.7 Utilisation d'un second siège

Dans le cadre du transport de Personne à mobilité réduite ou à forte corpulence, l'utilisation d'un second siège pour le transport n'est pas une faculté automatique offerte au Passager. Lorsque APG Airlines est le Transporteur aérien contractuel, et en cas de disponibilité d'un siège supplémentaire au moment de l'enregistrement, ledit Passager pourra en disposer gratuitement. Lorsque APG Airlines est le Transporteur aérien effectif, il est fortement recommandé au Passager de se renseigner sur la politique commerciale de l'organisateur de voyages, seul à même de décider de l'affectation gratuite ou à titre onéreux du second siège. En tout état de cause, l'obligation de sécurité du passager pourra entraîner un refus d'embarquement en cas de nécessité d'un second siège indisponible.

Contactez le Transporteur avant achat.

5.8.8 Le Transporteur applique au départ ou à l'arrivée des aéroports de pays tiers à l'Union Européenne, la réglementation en vigueur dans ce pays.

5.9 Enfants

5.9.1 Tout enfant n'ayant pas atteint son deuxième anniversaire au moment du commencement du voyage (Bébé), peut voyager accompagné d'une personne valide âgée d'au moins 18 ans sauf père ou mère qui peuvent être plus jeunes. Un seul Bébé peut être transporté par accompagnateur. Le Bébé ne bénéficiera pas de l'attribution d'un siège. Voir l'article 6.2.b pour le transport des liquides.

5.9.2 Les enfants âgés de plus de 2 ans et de moins de 5 ans doivent être obligatoirement accompagnés de leurs parents (père ou mère) ou confiés à un accompagnateur. Ce dernier doit être âgé d'au moins 18 ans.

5.9.3 A partir de 5 ans et jusqu'à 12 ans (enfant n'ayant pas atteint l'âge de 12 ans), les enfants peuvent voyager sans être accompagnés par un adulte sous réserve de leur acceptation préalable par le Transporteur. Ils sont pris en charge par le Transporteur et sont qualifiés d'UM (mineurs non accompagnés). Les UM doivent être signalés auprès du Transporteur par une demande écrite préalablement à l'achat. Un nombre limité d'UM est accepté par vol : se renseigner auprès du Transporteur avant achat. Les enfants non accompagnés en correspondance ou dont le vol comporte une escale programmée ne sont pas acceptés.

5.9.4 Les accompagnateurs des enfants voyageant seuls doivent attendre le décollage de l'avion avant de quitter l'aéroport, afin de les reprendre en charge si besoin. A l'arrivée, les enfants ne pourront être remis qu'à la personne désignée, personne qui devra justifier de son identité par un document d'identité officiel.

5.9.5 A compter de 12 ans, les mineurs ne sont plus qualifiés UM. Ils ne font donc pas l'objet de traitement particulier. Le Transporteur n'assume pas leur garde pendant le transport. Toutefois, sous réserve du consentement préalable du Transporteur et du paiement d'un supplément, les mineurs de plus de 12 ans et de moins de 17 ans peuvent voyager avec le statut d'UM.

5.9.6 Les formalités d'entrée et sortie des territoires étant spécifiques pour les mineurs, les titulaires de l'autorité parentale doivent les vérifier avant tout achat ou transport.

5.9.7 Le transport d'Animal en cabine est interdit pour les passagers voyageant en statut UM (sauf pour les Animaux d'Assistance).

5.10 Femmes enceintes

Les femmes enceintes sont acceptées sur les lignes jusqu'au 8ème mois de grossesse inclus. Impérativement à compter du 7e mois de grossesse, la Passagère devra présenter lors de l'enregistrement un certificat médical établi par un médecin au maximum huit (8) jours avant la date du voyage, spécifiant:

- L'absence d'état pathologique et
- L'absence de contre-indication au voyage, et
- Spécifiant impérativement l'aptitude de la passagère au voyage sur vol long-courrier le cas échéant, et
- Dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage.

Le jour du vol, le transport est toujours soumis à l'accord préalable du Transporteur. Attention, les dispositions de l'article 8 des présentes Conditions Générales de Transport peuvent trouver à s'appliquer.

5.11 Débarquement du Passager de sa propre initiative

Le Passager qui en dernier lieu refuserait d'embarquer à bord alors qu'il a été régulièrement enregistré, et sans que ce refus ne résulte d'un acte ou omission du Transporteur, devra indemniser celui-ci des frais raisonnables engagés par lui du fait de son comportement.

5.12 Interdiction de fumer à bord

Tous les vols sont non-fumeurs.

L'utilisation des cigarettes électroniques est interdite à bord.

5.13 Situation Sanitaire – COVID19

- Le passager doit de l'enregistrement jusqu'à la fin du vol posséder un masque de protection. Ce dernier ne sera pas fourni par le transporteur. Le transporteur peut et doit refuser l'embarquement à tout passager ne possédant pas un masque de protection. *NB : Le masque de protection pourra être enlevé de façon brève par le passager uniquement pour s'hydrater ou s'alimenter.*
- Le passager doit se munir d'une attestation sur l'honneur affirmant ne pas avoir symptômes flagrants au COVID19
- En cas de suspicion pendant le vol, le passager doit fournir au personnel de la compagnie l'ensemble des éléments permettant de le contacter et de localiser facilement afin d'en avvertir les autorités sanitaires adéquates.

Article 6. DISPOSITIONS APPLICABLES AU TRANSPORT DE BAGAGES ET RESPONSABILITE Y AFFERANT

6.1 Le Transporteur applique la réglementation européenne en matière d'articles prohibés. Cette réglementation, comme toute réglementation européenne, est susceptible d'évoluer.

6.2 a. Les liquides au sens de la réglementation européenne du 6 novembre 2006 ainsi que les aérosols, gels et substances pâteuses sont interdits dans les bagages cabine. Entrent notamment dans ces catégories l'eau minérale, parfums, boissons, lotions, crèmes, gels douche, shampoings, mascara, soupes, sirops, dentifrice, savons liquides, déodorants... Tout comme exposé précédemment, cette réglementation est susceptible d'évoluer. Le document de la Direction Générale de l'Aviation Civile : http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/surete_doc_affiche.pdf peut être consulté.

6.2.b. Conformément aux mesures de sûreté applicables lors de l'inspection filtrage des passagers et de leurs bagages de cabine, les médicaments ou produits liquides répondant à un usage médical, les aliments pour bébé, ou les aliments liquides répondant à un besoin alimentaire spécifique peuvent être autorisés sous réserve d'en justifier la nécessité et la quantité, notamment par ordonnance médicale.

6.3 Retard de bagages

6.3.1 (i) Les Bagages enregistrés seront remis au porteur du Bulletin de Bagages.

(ii) L'enregistrement du bagage vaut attestation par le porteur du Bulletin de Bagages que seuls ses propres biens sont contenus dans ledit bagage enregistré. A défaut, le Passager doit en informer l'agent avant l'enregistrement.

(iii) Les Bagages enregistrés sont transportés dans le même avion que le Passager. Néanmoins, pour des raisons de sûreté, de sécurité ou liés à l'exploitation, il se peut que le Bagage soit acheminé dans un autre avion ou sur une autre compagnie aérienne. Si tel est le cas, le bagage sera délivré à l'aéroport de destination avec une diligence raisonnable.

(iv) Le porteur du Bulletin de Bagage a l'obligation de prendre possession du Bagage. Si celui-ci n'en prend pas possession, le Transporteur n'assure pas la garde du Bagage.

6.3.2 Le Transporteur aérien est responsable des dommages résultant d'un retard dans le transport aérien de bagages, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité est limitée à 1.131 DTS par Passager.

6.4 Destruction, perte ou détérioration des bagages

6.4.1 Le Transporteur aérien est responsable en cas de destruction, de perte, avarie ou détérioration des bagages à concurrence de 1.131 DTS par Passager.

6.4.2 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 Bagage non enregistré, le Transporteur n'est responsable que dans les conditions stipulées au paragraphe 6.10.5.

6.4.3 Il est de même rappelé au Passager que dans le cadre de l'application des mesures de sûreté, les autorités sont amenées à ouvrir des bagages enregistrés. Une telle manipulation ne saurait être de la responsabilité du Transporteur aérien, toutes détériorations ou pertes découlant de ce contrôle devant être réclamées auxdites autorités.

6.5 Limites de responsabilités plus élevées pour les bagages

Afin de bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée, tout Bagage dont la valeur est supérieure à 1.131 DTS, devra être signalé par le Passager, au Transporteur aérien, suffisamment tôt avant l'Heure Limite d'Enregistrement en faisant une déclaration spéciale d'intérêt au moment de l'enregistrement et en acquittant une redevance supplémentaire. Dans cette hypothèse, l'indemnisation complémentaire est limitée à la valeur déclarée ayant donné lieu à paiement.

6.6 Plaintes concernant des bagages

6.6.1 En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des bagages, le Passager concerné doit se plaindre au comptoir litige bagage à l'arrivée et/ou au départ puis par écrit auprès du Transporteur aérien dès que possible, au plus tard dans un délai respectivement de sept jours (en cas de dommage) et de vingt et un jours (en cas de retard) à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition.

6.6.2 Le Passager pourra trouver les coordonnées du Service Réclamation Bagage sur le site Internet du Transporteur.

6.6.3 Au-delà du délai prévu, aucune indemnisation ne pourra avoir lieu.

6.7 Objets interdits au transport

6.7.1 Les objets suivants ne doivent pas être transportés en soute et/ou en cabine :

(a) Ne doivent pas être transportés en soute et en cabine : Objets susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans les Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et de l'IATA et dans la réglementation du Transporteur, telle qu'elle est applicable (des informations supplémentaires sont disponibles sur demande auprès des services du Transporteur); il s'agit notamment des explosifs, gaz sous pression, substances oxydantes, radioactives ou magnétisées, substances inflammables, substances toxiques ou corrosives, substances liquides de toute sorte (à l'exception des liquides emportés dans les Bagages à main et destinés à l'usage personnel du Passager au cours de son voyage) ;

(b) Ne doivent pas être transportés en soute et en cabine : Objets dont le transport est interdit par le droit en vigueur dans tout Etat de départ, de destination, de survol ou de transit programmé;

(c) Ne doivent pas être transportés en soute et en cabine : Objets ou Bagages dont le Transporteur estime raisonnablement que leur poids, leur dimension, leur odeur incommodante, leur configuration ou leur nature, fragile ou périssable, rendent impropres au transport, compte tenu, entre autres, du type d'avion utilisé ; mais également les Objets ou Bagages dont l'emballage paraît raisonnablement inapproprié au transport ou à la manutention liée au transport aérien ;

(d) Les Armes à feu et les munitions y compris celles destinées à la chasse ou au sport sont interdites au transport à bord des vols APG Airlines.

(e) Ne doivent pas être transportés en soute et en cabine: Couteaux, armes tranchantes, aérosols pouvant être utilisés comme armes d'attaque ou de défense. Ces objets sont strictement interdits en cabine et peuvent éventuellement être transportés en soute à la discrétion du Transporteur ;

(f) Ne doivent pas être transportés en soute mais peuvent être transportés en cabine : Médicaments, matières périssables, fonds, devises, bijoux, objets d'art, métaux précieux, l'argenterie, valeurs ou autres objets précieux, vêtements de prix, appareils d'optique ou photo, ordinateurs, matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, instruments de musique, passeports et pièces d'identité, clés, échantillons, papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles ;

(g) Ne doivent pas être transportés en soute mais peuvent être transportés en cabine : Objets fragiles ;

(h) Ne doivent pas être transportés en soute et en cabine: les animaux vivants, excepté les chiens et les chats sous réserves des prescriptions légales et du règlement du Transporteur.

6.7.2 Il est par ailleurs rappelé que le Transporteur est en droit de s'exonérer de la responsabilité lorsque le dommage résulte de la nature ou du vice propre d'un Bagage.

6.8 Franchise bagage et excédent

6.8.1 Sans avoir à acquitter de supplément, tout Billet donne droit au transport d'un certain nombre de Bagages (toujours limité en poids) déterminé en fonction :

- du tarif acquitté et de la classe de transport ou
- de l'Affréteur du vol, le cas échéant.

6.8.2 Cette franchise bagage apparaît sur le Billet et doit être prise en compte dans tous les cas.

6.8.3 L'acceptation de bagages en excédent des franchises (en nombre ou en poids) est soumise aux conditions opérationnelles au moment du vol.

6.8.4 Les Bagages enregistrés acceptés en soute ne doivent pas dépasser certaines limites de poids et dimensions, les dimensions maximales des bagages en soute sont définies comme suit : hauteur + largeur + profondeur (roulettes et poignées comprises) = 158 cm maximum. En tout état de cause, chaque Bagage enregistré ne pourra excéder un poids maximal de 20 kg. Les pièces supplémentaires ou les bagages dépassant le poids prévu dans la franchise donneront lieu au paiement d'excédents bagage (50€ par excédent dans la limite de 32KG).

6.8.5. Les conditions relatives au paiement des excédents Bagages à l'aéroport sont disponibles sur demande aux points de vente du Transporteur.

6.9 Marchandises spécifiques

6.9.1 Concernant les bagages hors format (à savoir les bagages dont le poids excède 20 kg et/ou dont les dimensions excèdent 158 cm (hauteur + largeur + profondeur, roulettes et poignées comprises) notamment les matériels nautiques, tels que les planches à voile, long board, paddle, etc), le transport de ceux-ci n'est possible qu'après l'accord préalable du Transporteur. Ainsi et au minimum 72 heures avant le départ, le Passager devra contacter [l'adresse](mailto:adresse@www.apg-airlines.com/contact) suivante www.apg-airlines.com/contact afin que le transport soit autorisé. Si le transport est autorisé, le Passager devra s'acquitter le cas échéant du prix du transport du bagage/matériel hors format.

6.9.2 Le Passager doit prévenir le Transporteur pour de telles marchandises spécifiques.

Le poids total des bagages transportés en excédent de la franchise ne pourra pas dépasser 100 kg par Passager, voir également l'article 6.8.3. Chaque Bagage étant limité à un poids maximal de 32KG.

6.9.3. Le transport de batterie humide n'est pas autorisé.

6.10 Bagages cabine

6.10.1 Un seul bagage à main est autorisé en cabine aux dimensions maximales (longueur, hauteur, profondeur) H 55 x L 35 x P 25 cm par Passager. Il demeure sous la garde du Passager. Le Passager doit se conformer aux prescriptions légales et réglementaires notamment en matière de sûreté et de sécurité.

6.10.2 Le poids dudit bagage à main ne peut excéder 6 kg.

6.10.3 Lorsque le Passager aura tenté de transporter des Bagages en cabine alors que ceux-ci ne remplissent pas les conditions applicables, le Passager sera considéré comme ayant eu un comportement frauduleux. Les Bagages pourront, à la seule discrétion du Transporteur, être saisis et :

- Refusés au transport. Ils seront alors mis à disposition du Passager à l'aéroport de saisie, le Transporteur n'assurant en aucune manière la garde ou la conservation du Bagage. Le retrait du Bagage n'empêche pas le contrat de dépôt ;
- Transportés en soute sous réserve du paiement éventuel d'excédents bagages, ils seront régis par le régime de responsabilité applicable aux Bagages enregistrés ;
- Le Transporteur pourra refuser d'embarquer le Passager si son comportement le justifie.

L'attention du passager est attirée sur le fait que pour des raisons sanitaires, les denrées alimentaires ou périssables contenues dans des Bagages saisis ainsi que les Bagages concernés peuvent être détruits, sans que la responsabilité du Transporteur ne puisse être engagée.

6.10.4 Les médicaments ne relevant pas des matières dangereuses sont acceptés en cabine mais ils devront obligatoirement demeurer sous la garde du Passager. Le personnel de APG Airlines n'est pas autorisé à prendre en charge notamment les médicaments ou vaccins du Passager. Le Passager doit prendre en compte la restriction sur les liquides contenus dans les bagages cabines, depuis le 6 novembre 2006. Pour les médicaments nécessitant un conditionnement réfrigéré, le Passager doit prendre toutes les dispositions nécessaires, le Transporteur ne fournissant aucun matériel spécifique.

6.10.5 La responsabilité du Transporteur ne peut être recherchée en cas de Dommage aux Bagages non enregistrés, à moins qu'un tel Dommage ne résulte directement de la faute du Transporteur, d'un de ses préposés ou mandataires, laquelle devra être prouvée par le Passager qui l'invoque.

6.11 Les bagages de soute sont enregistrés jusqu'à la destination indiquée sur le billet APG Airlines. Si le Passager est en correspondance sur une autre compagnie, il devra récupérer ses bagages après le vol APG Airlines et avant de s'enregistrer sur un prochain vol. Le Passager devra donc entrer sur le territoire de l'Etat dans lequel la correspondance s'effectue. En conséquence, il devra impérativement disposer des documents de voyage nécessaires à l'entrée dans le territoire dans lequel APG Airlines l'achemine, à savoir, le pays dans lequel la correspondance est effectuée, et ce, en plus de ceux nécessaires à l'entrée sur le territoire de destination finale.

Article 7. TRANSPORT D'ANIMAUX – CHIENS ET CHAT UNIQUEMENT

7.1 Les chiens et chats sont les seuls animaux **pouvant** être transportés en cabine ou en soute sous réserve de poids, de taille et de disponibilité. Voir la définition des Animaux et des Animaux d'Assistance. Les femelles ayant mis bas moins de 48 heures avant le vol ne sont pas acceptées. Les femelles enceintes doivent disposer d'un certificat vétérinaire autorisant le transport aérien.

7.2 En application de la loi, le transport de chien de catégorie 1 (chien d'attaque) est interdit quel que soit le mode de transport (soute, frêt ou cabine).

7.3 Le Passager est responsable de l'obtention de tout document de voyage nécessaire pour son chien ou chat dont notamment le carnet de vaccination à jour, le passeport du chien ou chat, le certificat de bonne santé ou tout autre document d'entrée/sortie dans le pays de destination. En tout état de cause, le chien et/ou chat devra être âgé au minimum de douze (12) semaines, devra être à jour avec les prescriptions vétérinaires des Etats de départ, de destination et de transit le cas échéant. Attention, depuis le 3 juillet 2011, de nouvelles règles sont en vigueur. Notamment et sauf exception, seule la puce électronique sera reconnue comme moyen d'identification pour les voyages au sein de l'Union européenne, sauf pour les chiens ou chats identifiés par tatouage avant cette date pourvu qu'il soit clairement lisible. Les nouvelles règles doivent être préalablement consultées sur le site du Ministère Français de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche, de la Ruralité et de l'Aménagement du Territoire : <http://www.agriculture.gouv.fr/animaux-de-compagnie>

7.4 Les chiens ou chats peuvent être transportés en soute (ou en cabine cf.7.6) sous réserve qu'ils disposent d'une cage spécifique adaptée au transport aérien (matériaux, mécanisme de fermeture notamment) et le paiement d'une surcharge (sauf pour les Animaux d'Assistance). Les Pris sont disponibles auprès des points de ventes APG Airlines.

7.5 La cage doit être suffisamment grande pour permettre au chien ou au chat de se mettre debout et de se retourner. Un seul chien ou chat par cage est autorisé. En cas de non-conformité de la cage, le chien ou le chat ne pourra être transporté.

7.6 En cabine, le poids maximum du chien ou du chat (cage ou sac compris) est de 7 kg. Si ce poids est dépassé, l'animal devra voyager en soute. La cage ou le sac ne devra pas excéder la taille suivante L 40cm x H 23cm x P55cm. Il est recommandé de privilégier un sac souple pouvant être logé sous le siège plus aisément.

7.7 Le Transporteur se réserve cependant le droit de refuser le transport des chiens ou chats s'il estime raisonnablement que la santé/sécurité de celui-ci, des personnes ou des biens n'est pas assurée ou que les dispositions de l'article 7 ne sont pas respectées.

7.8 Les **Animaux d'Assistance** sont acceptés en cabine et n'occupent pas de siège. Ils peuvent être embarqués quel que soit leur poids ou leur taille, il est conseillé au Passager de prévenir le Transporteur 48 heures avant le vol. Néanmoins, le Transporteur se réserve le droit, (i) de demander aux Passagers d'apporter les justificatifs que l'Animal d'Assistance n'aura pas besoin de se soulager ou pourra se soulager sans créer de problèmes sanitaires ou de santé (ii) pour des raisons de sécurité, de refuser le transport en cabine d'un Animal d'Assistance dans les limites du droit applicable. Le transport d'Animaux d'Assistance est gratuit et ne donne pas lieu au paiement d'un excédent. Le Transporteur se réserve le droit de demander au Passager de fournir les justificatifs attestant que l'animal est un Animal d'Assistance.

7.9 Lorsqu'APG Airlines n'est pas le Transporteur Aérien Effectif, le transport d'Animaux est interdit en cabine (à l'exception des Animaux d'Assistance) et en soute. Cependant, certaines compagnies acceptent le transport des Animaux, le Passager doit se renseigner auprès du Transporteur.

Article 8. PREVENTIONS DES COMPORTEMENTS DIFFICILES ET DROIT DE REFUSER LE TRANSPORT

8.1 A la discrétion du Transporteur, exercée de manière raisonnable, le Transporteur pourra, à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser de transporter le Passager, ainsi que son Bagage, si un ou plusieurs des cas suivants s'est ou se produit :

- Le Passager ne s'est pas conformé au droit applicable ;
- Le transport du Passager et/ou celui du Bagage pourrai(en)t mettre en danger la sécurité, la santé, le confort ou la commodité des autres Passagers ou de l'équipage ;
- L'état physique ou mental du Passager, y compris mais sans s'y limiter, un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, présente un danger voir un risque pour le Passager lui-même ou pour les autres Passagers, l'équipage ou les biens ;
- Le Passager ne fournit pas le certificat médical nécessaire à son transport notamment le certificat prévu à l'article 5.8.3 ;
- Le Passager s'est mal comporté(e) sur un vol précédent et le Transporteur est fondé à croire qu'une telle conduite peut se renouveler ;
- Le Passager a refusé de se soumettre aux contrôles de sûreté ;
- Le Passager a refusé de fournir une preuve de son identité ;
- Le Passager (ou la personne qui paye le Billet) n'a pas payé le tarif en vigueur et/ou tous les frais, taxes ou redevances exigibles ;
- Le Passager ne semble pas posséder les documents de voyage valides, le Passager a cherché à pénétrer dans un territoire lors d'un transit, le Passager a détruit ses documents de voyage durant le vol ;
- Le Passager refuse de remettre ses documents de voyage au personnel, navigant ou au sol, du Transporteur qui les demandait, ou encore les documents de voyage sont périmés, incomplets au regard des réglementations en vigueur ou frauduleux (usurpation d'identité falsification ou contrefaçon de documents notamment) ou entre dans le cas de l'article 9.1 ;
- Le Billet présenté et que le Transporteur se réserve le droit de conserver :
 - a été acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme autre que le Transporteur ou son agent accrédité ; ou
 - a été répertorié comme document perdu ou volé ; ou
 - est falsifié ou contrefait ; ou
 - comporte un Coupon de vol qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre que le Transporteur ou son agent accrédité ; ou
- Le Passager n'utilise pas les Coupons de Vol dans l'ordre d'émission ou ne voyage pas dans l'ordre prévu par son itinéraire de voyage et refuse de s'acquitter du supplément tarifaire ; ou
- Le Passager réclame, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement, une assistance particulière qui n'a pas été demandée au moment de la réservation du voyage.

8.2 De plus, si le Transporteur estime, de manière raisonnable, que par son comportement à bord, le Passager met en danger l'appareil, une personne ou des biens, ou que le Passager empêche l'équipage de remplir ses fonctions ou que le Passager ne se soumet pas aux recommandations et instructions de l'équipage, notamment si celles-ci concernent l'usage du tabac, de l'alcool ou de la drogue, ou encore que le Passager se conduit d'une manière qui entraîne ou peut entraîner, pour les autres Passagers et/ou pour l'équipage, une gêne à leur confort ou leur commodité, un dommage ou une blessure, le Transporteur pourra prendre envers ledit Passager toutes les mesures, y compris mais sans s'y limiter, l'interruption du vol/ou la contrainte, que le Transporteur jugera nécessaires pour empêcher la poursuite d'un tel comportement. Le

Passager pourra être débarqué(e), se voir refuser le transport pour des voyages ultérieurs à n'importe quel point du réseau et être poursuivi(e) pour des délits ou tout acte répréhensible commis à l'encontre du Transporteur ou à l'encontre des autres Passagers et notamment à bord de l'avion. Le Passager sera tenu de payer tous les coûts et dépenses, de quelque nature que ce soit, découlant de telles mesures

8.3 Le Transporteur peut interdire ou limiter l'utilisation à bord de l'avion, des équipements électroniques tels que, sans caractère limitatif, les téléphones portables, les ordinateurs portatifs, les postes de radio, les jeux électroniques, les matériels de transmission, les jeux sous contrôle radio et les postes de transmetteurs/émetteurs, ainsi que de tout autre matériel électronique ou d'enregistrement. Toutefois, les appareils de surdité et les stimulateurs cardiaques n'entrent pas dans ces catégories.

Article 9. FORMALITES A LA CHARGE DU PASSAGER ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

9.1 Formalité d'immigration et document permettant le transport

9.1.1 Il est de la responsabilité du Passager de se conformer aux exigences gouvernementales en matière de formalités et documentation d'entrée et de sortie des territoires y compris les transits ainsi qu'en matière sanitaire.

9.1.2 Pour ce faire, le Passager peut se rendre sur le site Internet du Ministère des Affaires Etrangères (www.diplomatie.gouv.fr/fr/) ou encore sur le site Internet Action-visa (<http://www.action-visas.com/>).

9.1.3 En aucun cas, le Transporteur ne pourra être tenu pour responsable si le Passager se voyait refuser l'entrée sur un territoire étranger.

9.1.4 Le Transporteur se réserve le droit de se retourner contre le Passager défaillant afin de demander réparation pour le préjudice subi par elle, l'organisateur de voyage ou toute autre personne, du fait de la non-conformité du passager aux prescriptions légales et réglementaires en vigueur sur un territoire étranger ou sur le territoire français.

9.1.5 Suivant la destination, une taxe ou un droit d'entrée/sortie du territoire ou une taxe d'aéroport spécifique, pouvant être payable exclusivement en liquide, peut être réclamée au Passager. Ces informations sont habituellement détaillées sur les sites internet mentionnés au point 9.1.2.

9.1.6 Quel que soit le trajet, chaque Passager doit présenter un document officiel valide attestant de son identité avec photo (passeport ou carte d'identité). Tout document doit être intègre (à titre d'exemples non exhaustif, il ne doit pas être abîmé, détérioré ou encore être en plusieurs parties). Il doit être dénué de tout soupçon de contrefaçon ou falsification.

9.1.7 Le Passager devra à tout moment au cours de son voyage pouvoir justifier de son identité. A défaut, un refus d'embarquement pourra être opposé au Passager selon les dispositions de l'article 8.1.

9.2 Protection des données personnelles

9.2.1 Les données personnelles collectées par APG Airlines sont exclusivement utilisées au bon déroulement de la réservation et de l'achat du billet, de l'utilisation de ce dernier, du service après-vente, du traitement des demandes et réclamations, ainsi que pour l'envoi d'information commerciale, de fidélisation, de prospection et d'enquête de satisfaction.

9.2.2 Afin d'exécuter le contrat de transport, des données personnelles sont demandées au Passager, notamment à titre d'exemple: nom, prénom, email, date de naissance... Aucune information non nécessaire à l'achat et à l'utilisation du titre de transport n'est demandée au Passager. De ce fait, le Passager autorise le Transporteur, ses filiales et sous-traitants à conserver les données collectées et à les transmettre à ses sous-traitants et/ou aux Autorités le requérant dont les autorités ou organisme de lutte contre le terrorisme et d'autres délits graves de nature transnationale. Notamment à compter du 1er janvier 2015, en application du Code de la Sécurité Intérieure (CSI), pour tout vol à destination ou en provenance du territoire français, à l'exception des vols reliant deux points de la France Métropolitaine, les transporteurs aériens sont tenus de communiquer aux autorités françaises, les données relatives aux passagers enregistrées dans les systèmes de réservation et dans les systèmes de contrôle des départs.

Il est à noter également que certaines autorités peuvent avoir accès aux systèmes de réservation du Transporteur. Pour plus d'informations ou connaître la liste de tous les pays, contacter le Transporteur ou le tour-opérateur.

9.2.3 L'achat d'un transport aérien auprès du Transporteur lui-même, d'une agence de voyages ou d'un tour opérateur, emporte par l'acheteur et chaque Passager acceptation du transfert de leurs données nominatives aux autorités compétentes étrangères lorsque celles-ci le requièrent. L'absence de communication ou l'inexactitude des données requises conduisent au refus d'enregistrement, d'embarquement ou d'entrée de destination, sans aucune responsabilité pour le Transporteur.

Chaque Passager dispose d'un droit d'accès, de modification et d'opposition à cette transmission.

Cependant, ceci peut avoir pour conséquence l'annulation du voyage ou empêcher le Passager de bénéficier des services complémentaires commandés.

9.2.4 Les données collectées sont utilisées uniquement à des fins commerciales par APG Airlines et ses filiales comme citées dans le paragraphe 9.2.1. Elles ne sont pas communiquées aux tiers (sauf les filiales d'APG Airlines) à des fins commerciales. Ces données sont conservées et utilisées par le Transporteur en conformité avec la législation française et européenne, notamment la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatiques et Libertés » et le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD ». Chaque personne dispose d'un droit d'accès, de modification et d'opposition à cette transmission qui s'exerce auprès de dataprotection@apg-ga.com

9.2.5 APG Airlines ne constitue pas de fichier clients avec les données obligatoires liées à l'achat d'un titre de transport. Les titres de transports sont conservés informatiquement dans notre système de réservation 400 jours après la date de voyage du Passager.

9.2.6 APG Airlines utilise la plateforme Ogone pour le paiement par carte bancaire, cette plateforme est certifiée PCI DSS,

qui est le plus haut niveau de sécurité pour les paiements à distance. APG Airlines ne reçoit pas les informations complètes des cartes de crédits utilisées, de ce fait aucun de ses employés ne peut avoir accès aux données des cartes bancaires des passagers, et APG Airlines ne peut les transmettre à des tiers.

Article 10. DROIT APPLICABLE ET MODALITES DE PREUVE

Les présentes Conditions Générales de Transport ainsi que tout Contrat de Transport sont soumis au droit français.

Il est expressément convenu que sauf si le transporteur a commis une erreur manifeste, les données conservées dans ses systèmes d'information ou ceux de ses prestataires, notamment dans les outils de réservation électronique ou de messagerie électronique utilisés, ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations du Passager comme celles du Transporteur. Les données sur support informatique ou électronique conservées par le Transporteur constituent des preuves et, si le Transporteur les produit comme moyens de preuve dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables, de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Article 11. RECLAMATIONS - MEDIATION DU TOURISME

Pour toute réclamation, le passager accepte de contacter personnellement le service Relations Clientèle d'APG Airlines (apg-airlines.com/contact) avant de demander l'intervention d'un tiers pour le représenter (associations, société de recouvrement, avocat), ou avant d'engager un recours devant la justice. L'objectif de cette clause n'est pas de limiter le droit du passager à un recours juridique mais de garantir que l'option la plus rapide et la moins onéreuse pour les deux parties puisse d'abord être tentée. En contrepartie, APG AIRLINES s'engage à envoyer une réponse détaillée au passager dans les 60 jours de la réception de la réclamation.

Après avoir saisi le service Relations Clientèle d'APG Airlines et à défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer:

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS. »