

## **TURKISH AIRLINES**

### **SYSTÈME DE SUIVI DES PASSAGERS**

Conformément aux articles 8 et 12 des Conditions générales de transport de passagers et de bagages, Turkish Airlines se réserve le droit de refuser le transport à tout passager ayant enfreint, selon l'évaluation de la compagnie, les règles applicables lors d'un vol précédent.

Les passagers appartenant à cette catégorie ne sont pas autorisés à acheter de billets.

Dans le cas où un billet aurait été acheté ou qu'un passager serait accepté à bord malgré une interdiction de vol, un remboursement du prix du billet sera effectué, sous réserve que celui-ci soit valide et émis conformément aux règlements de la compagnie.

Aucune compensation de quelque nature que ce soit ne sera versée dans ces situations.

Les circonstances dans lesquelles le transport d'un passager ou de ses bagages peut être refusé pour des raisons de sécurité ou à la discrétion de la compagnie sont décrites ci-dessous :

#### **1. Infractions légales ou réglementaires**

Si le passager enfreint les lois ou règlements du pays ou de l'État de départ, de destination ou de transit.

## **2. Comportement ou état du passager**

En cas de comportement inapproprié résultant de l'état mental ou physique du passager, de son âge ou de l'influence de l'alcool ou de substances interdites :

2.1. Si le passager requiert une assistance spéciale de la compagnie aérienne ;

2.2. Si le passager perturbe l'ordre à bord, cause de l'inconfort ou fait l'objet de plaintes d'autres passagers ;

2.3. Si le passager présente un risque ou un danger pour lui-même, autrui, le personnel de bord ou les biens ;

2.4. Si le passager adopte un comportement ou utilise un langage menaçant, insultant ou harcelant envers les employés à tout moment du parcours de voyage ;

2.5. Si le passager enfreint les règles ci-dessous ou ne respecte pas les instructions données par l'équipage de cabine :

- Tout comportement à bord mettant en danger la sécurité de l'appareil, des personnes ou des biens, empêchant l'équipage d'exercer ses fonctions, ou suscitant une inquiétude légitime parmi les passagers, peut entraîner des mesures appropriées, notamment la contrainte physique ou le débarquement du passager.
- Les passagers doivent respecter les annonces relatives à l'usage d'appareils électroniques (tels que radios portatives, jouets radiocommandés, talkies-walkies, téléphones portables, ordinateurs

portables, tablettes, assistants numériques, lecteurs CD/DVD/MP3). L'utilisation de tout dispositif de diffusion électronique est interdite sans l'autorisation explicite de la compagnie, à l'exception des appareils médicaux tels que les aides auditives ou les stimulateurs cardiaques.

- Les passagers doivent suivre rigoureusement les consignes orales et visuelles de l'équipage lors du décollage et de l'atterrissage : rester assis, ceinture bouclée, et ne pas se lever tant que le signal lumineux n'est pas éteint.

2.6. Si le passager refuse d'obéir aux instructions de la compagnie, a déjà enfreint ses règles par le passé, ou est susceptible de le faire.

### **3. Autres motifs de refus de transport**

3.1. Refus de se soumettre à un contrôle de sécurité ;

3.2. Non-paiement du tarif, des frais ou taxes applicables, ou non-respect d'un accord de crédit conclu avec la compagnie ;

3.3. Absence des documents de voyage requis ;

3.4. Tentative d'entrer dans un pays avec une autorisation de transit uniquement ;

3.5. Destruction volontaire des documents pendant le vol ;

3.6. Refus de présenter les documents de voyage sur demande de l'équipage ;

3.7. Présentation d'un billet :

- acquis de manière illégale ou auprès d'un tiers non autorisé,

- déclaré perdu ou volé,
- non authentique,
- altéré ou modifié par une personne autre que la compagnie ou son agent autorisé.

Dans ces cas, la compagnie se réserve le droit de confisquer le billet.

#### **4. Identité non conforme**

Si le passager ne peut pas prouver que le nom figurant sur le billet correspond à son identité.

La compagnie se réserve alors le droit de confisquer le billet.

#### **5. Billets primes Miles&Smiles**

Si un billet prime a été émis en violation des règles du programme Miles&Smiles.

#### **6. Atteinte à la réputation de la compagnie**

Si un passager tient des propos susceptibles de nuire à la valeur ou à l'image de marque de Turkish Airlines, que ce soit par l'intermédiaire des médias ou des plateformes mises à disposition par la compagnie.

Dans toutes les situations mentionnées ci-dessus, Turkish Airlines se réserve le droit de refuser le transport du passager.