

TURKISH AIRLINES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DE PASSAGERS ET DE BAGAGES DE TURKISH AIRLINES

En achetant un Billet auprès du Transporteur, le Passager accepte et s'engage à être partie au contrat de transport, à être lié par les règles et règlements figurant sur le Billet et ses annexes, y compris les règles et règlements ci-après contenus dans les présentes Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages, à respecter dûment les obligations du Passager découlant du contrat de transport et à se conformer à toutes les autres dispositions et conditions, en particulier les Conditions de Transport publiées par le Transporteur. En cas d'incohérence entre les présentes Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages et les Conditions de Transport, les présentes Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages prévalent, sauf disposition contraire.

ARTICLE 1 — DÉFINITIONS

« BAGAGES » désigne les effets personnels du Passager. Sauf indication expresse contraire, la définition des Bagages vise les Bagages enregistrés et les Bagages en cabine.

« COUPON BAGAGE » désigne la partie afférente aux Bagages enregistrés transportés, contenant des informations telles que la quantité et le poids des Bagages. Si le poids des Bagages n'est pas inscrit sur le Coupon Bagage, il est réputé que le poids total des Bagages enregistrés ne dépasse pas la Franchise Bagages gratuite conformément à la classe de service concernée telle que stipulée dans les Conditions de Transport.

« ÉTIQUETTE D'IDENTIFICATION DES BAGAGES » désigne un document émis par le Transporteur aux fins d'identification des Bagages enregistrés et remis au Passager.

« BILLET CONJOINT » désigne un Billet émis conjointement à un autre Billet et constituant, avec celui-ci, un seul et même contrat de transport.

« BILLET » ou « BILLET ÉLECTRONIQUE / E-BILLET » désigne un document émis par le Transporteur ou l'Agent agréé, contenant les informations de Vol et de Passager permettant le transport du Passager et de ses Bagages ainsi que les avertissements relatifs audit transport, ou un document correspondant émis par voie électronique et transmis électroniquement au Passager. Toute référence au Billet dans les présentes Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages inclut le Billet électronique.

« POINT D'ARRÊT (STOPPING POINT) » désigne un lieu d'escale de moins de 24 heures indiqué sur le Billet ou précisé dans l'itinéraire du Passager, à l'exclusion du lieu de départ et de destination du Passager, préalablement accepté par le Transporteur.

« BAGAGE EN CABINE » désigne le Bagage transporté gratuitement en cabine, sous la responsabilité du Passager, dont le poids et les dimensions sont conformes aux règles figurant sur le Billet.

« REÇU D'E-BILLET » désigne un document émis par le Transporteur ou par l'Agent agréé du Transporteur dans le système de réservation électronique, contenant un résumé des informations du Billet enregistrées, que le Passager doit conserver pendant toute la durée du voyage afin de le présenter à toute demande.

« BAGAGE ENREGISTRÉ » désigne le Bagage remis au Transporteur pour être transporté dans la soute à bagages, pour lequel l'Étiquette d'identification des Bagages et le Coupon Bagage sont disponibles.

« VOL EN PARTAGE DE CODES (CODESHARE) » désigne un vol exploité par le Transporteur ou par un ou plusieurs transporteurs avec lesquels le Transporteur a conclu un accord, pour lequel le Passager a acheté un Billet. Si un vol d'un partenaire de partage de codes du Transporteur est choisi, le Passager doit tenir compte du fait que le transporteur exploitant ce vol peut avoir des conditions contractuelles différentes des présentes Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages, notamment en ce qui concerne les sujets mentionnés au point 2.4.

« CONVENTION » peut désigner l'une des conventions suivantes :

- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 ;
- Protocole de La Haye du 28 septembre 1955 modifiant la Convention de Varsovie ;
- Protocole de Montréal n° 4 modifiant la Convention de Varsovie (ci-après collectivement « Convention de Varsovie ») ;
- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international du 28 mai 1999 et ses protocoles ultérieurs (ci-après « Convention de Montréal »).

« DTS » désigne les Droits de Tirage Spéciaux, une monnaie de réserve internationale créée par le Fonds monétaire international.

« STOPOVER (ARRÊT VOLONTAIRE) » désigne les Arrêts permettant au Passager d'interrompre son voyage pendant 24 heures ou plus entre le point de départ et la destination finale, conformément aux Conditions de Transport

et aux instructions des autorités compétentes, et qui seront indiqués sur le Billet ou précisés dans l’itinéraire du Passager.

« TRANSPORTEUR » désigne tout Transporteur aérien qui émet le Billet ou transporte ou s’engage à transporter le Passager et/ou les Bagages du Passager.

« CONDITIONS DE TRANSPORT » désigne les règles publiées ou établies par le Transporteur régissant le transport des Passagers et/ou des Bagages, applicables au moment de l’émission du Billet, y compris les tarifs en vigueur, à l’exclusion des présentes Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages.

« COUPON DE VOL » désigne le document papier indiquant les points précis entre lesquels le Passager doit être transporté, ou l’enregistrement électronique de la réservation du passager, qui doit figurer dans la base de données de réservation du Transporteur pour que le Passager puisse être transporté sur un vol déterminé.

« AGENT AGRÉÉ » désigne un agent chargé de la vente de services de transport représentant le Transporteur pour la vente de services de transport de Passagers par air du Transporteur et, s’il en est dûment autorisé, d’autres transporteurs.

« PASSAGER » désigne toute personne physique que le Transporteur transporte ou transportera à bord en vertu d’un Billet régulièrement émis avec l’accord du Transporteur, à l’exclusion du personnel navigant contrôlant et exploitant l’aéronef.

ARTICLE 2 — CHAMP D’APPLICATION

2.1 Généralités

Pour tous les vols pour lesquels le Passager achète un Billet, le Passager est lié par les conditions figurant sur le Billet, par les présentes Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages ainsi que par l'ensemble des règles et règlements publiés par le Transporteur, y compris, en particulier, les Conditions de Transport. Le Transporteur se réserve le droit de modifier unilatéralement les Conditions Générales de Transport, le Billet, les Conditions de Transport et tout autre terme lié au transport.

2.2 Transport à destination/en provenance des États-Unis et du Canada

2.2.1 Transport à destination/en provenance du Canada/USA

Les présentes conditions s'appliquent au transport entre des points situés au Canada/aux États-Unis ou à destination ou en provenance d'un point au Canada/aux États-Unis, dans la mesure où elles sont conformes aux réglementations en vigueur au Canada/aux États-Unis.

2.2.2 Transport à destination ou en provenance des États-Unis

Les présentes conditions ne s'appliquent pas au transport aérien soumis au Federal Aviation Act de 1958 des États-Unis.

2.3 Affrètements d'aéronefs de passagers

Si le transport est effectué dans le cadre d'un contrat d'affrètement, les conditions du contrat d'affrètement d'un aéronef de passagers priment sur les présentes conditions. Pour le transport des bagages, les conditions générales de transport des bagages applicables aux vols réguliers s'appliquent, sauf stipulation contraire dans le contrat d'affrètement.

2.4 Vol en partage de codes

Si un vol d'un partenaire en partage de codes du Transporteur est choisi, le vol peut être exploité par un transporteur autre que celui indiqué sur le Billet. Les conditions de service de ce transporteur s'appliquent de manière impérative aux questions liées à l'exploitation du vol lorsque celui-ci est exploité par un autre transporteur ; ainsi, les conditions contractuelles du transporteur exploitant, lorsqu'elles diffèrent des présentes Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages, prévalent sur ces aspects. Pour ces questions, le Passager doit se référer à la page des accords de partage de codes ou au site web du transporteur exploitant.

Étant donné qu'il peut exister des différences, notamment quant aux heures limites d'enregistrement ; à l'éligibilité au transport des nourrissons, des mineurs non accompagnés, des passagers nécessitant une assistance, des femmes enceintes ou des passagers ayant des conditions médicales particulières ; au transport des animaux de compagnie ; aux refus d'embarquement ; à la fourniture d'oxygène à bord ; aux indemnisations en cas de refus d'embarquement ; à la livraison des bagages ; à la franchise bagages ; et aux limitations de responsabilité en cas de perte de bagages, le Passager doit vérifier l'ensemble des conditions générales de transport du transporteur concerné et s'y conformer.

Dans le cas d'une réservation auprès du Transporteur comprenant un vol exploité par un ou plusieurs transporteurs, l'identité du transporteur exploitant est communiquée au Passager lors de la réservation ; si elle n'est pas connue au moment de la réservation, ou en cas de modification après la réservation, le Passager en est informé dès que le transporteur exploitant est identifié. Si la réservation est effectuée par un canal non directement contrôlé par le Transporteur (p. ex. agences de voyages et sites web autres que ceux du Transporteur), il incombe à ces agences et opérateurs de sites web, qui contractent avec le Passager, d'informer le Passager du transporteur exploitant et de tout changement. Pour les réservations comportant un vol en partage de codes, le Passager doit fournir des coordonnées exactes lors de la réservation afin de permettre ces communications ultérieures.

2.5 Primaute des lois

Toute disposition contenue ou visée dans les présentes Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages ainsi que dans les Conditions de Transport s'applique dans la mesure où elle est conforme à la Constitution, aux accords internationaux, aux lois, décrets-lois, règlements et circulaires en vigueur. L'invalidité de l'une des dispositions des Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages et des Conditions de Transport n'affecte pas la validité des autres dispositions.

ARTICLE 3 — BILLET

3.1 Dispositions générales

3.1.1 Le Billet fait présumer l'existence d'un contrat de transport entre le Transporteur et le Passager dont le nom figure sur le Billet, jusqu'à preuve du contraire.

3.1.2 Le service de transport est fourni uniquement au Passager nommé sur le Billet. L'acheteur du Billet et/ou le Passager est responsable de l'exactitude des informations d'identification du Passager figurant sur le Billet. Le Transporteur se réserve le droit de vérifier les Billets et les documents d'identité des Passagers.

3.1.3 Le Billet, les droits qui y sont attachés et tous droits et obligations découlant du contrat de transport entre le Passager et le Transporteur sont incessibles. Si un Billet est présenté par une personne autre que celle ayant droit au voyage, le Transporteur ne sera pas responsable envers la personne ayant droit au voyage si, de bonne foi, il transporte la personne qui a présenté le Billet.

3.1.4 Le Transporteur propose des catégories de Billets réparties en diverses classes tarifaires. Des droits, avantages et obligations différents s'appliquent à chaque classe. En achetant un Billet relevant d'une classe donnée, le Passager déclare accepter de ne bénéficier que des droits et avantages afférents à cette classe et de ne pas bénéficier de ceux des classes supérieures. Par exemple, le transport de Bagages peut être restreint pour la classe du Billet du Passager, ou le Billet peut ne pas être échangeable ni remboursable. Le Passager reconnaît avoir consulté les règles de la classe tarifaire qui lui ont été communiquées. Les conditions de remboursement et de modification d'une telle classe figurent dans les conditions tarifaires correspondantes.

3.2 Période de validité

Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions Générales de Transport de Passagers et de Bagages, dans les Conditions de Transport ou sur le Billet, le Billet est valable un (1) an à compter du début du voyage ou, si aucune partie n'en a été utilisée, à compter de la date d'émission. Les

demandes de remboursement, d'annulation et de modification non formulées pendant la période de validité du Billet ne sont pas recevables.

3.2.1 Prolongation de validité

3.2.1.1 Si le Passager n'a pas pu voyager pendant la période de validité du Billet parce que le vol n'a pas eu lieu du fait du Transporteur :

- (a) le Transporteur a annulé un vol réservé par le Passager ;
- (b) le Transporteur a annulé le transport vers le lieu de départ, de destination, d'escale (Layover) ou d'arrêt (Stopover) du Passager ;
- (c) le Transporteur n'a pas exploité le vol indiqué sur le Billet ;
- (d) le Transporteur a empêché une correspondance ;
- (e) le Transporteur a modifié la classe de service ;
- (f) le Transporteur n'a pas fourni le siège réservé ;

alors la validité du Billet est prolongée jusqu'au premier vol du Transporteur où un siège est disponible dans la classe de service du Billet payé.

3.2.1.2 Si la demande d'un Passager titulaire d'un Billet avec réservation ne peut être satisfaite par manque de place pendant la période de validité, la validité du Billet est prolongée conformément aux présentes et aux Conditions de Transport.

3.2.1.3 Si, pendant la période de validité du Billet, le Passager n'est pas en mesure de poursuivre son voyage en raison d'une maladie/d'un état de santé l'empêchant de voler après le début du voyage, le Transporteur prolonge la validité du Billet pour le reste du voyage jusqu'à la date à laquelle le Passager atteste son aptitude au vol au moyen d'un certificat médical ou jusqu'à la date du premier vol du Transporteur où un siège est disponible dans la classe de service payée. (Toutefois, aucune prolongation n'est accordée si elle n'a pas été prévue par avance par les Conditions de Transport applicables au tarif payé.) Si le Billet comporte un ou plusieurs

Layovers/Stopovers, la validité ne peut être prolongée de plus de trois (3) mois à compter de la date mentionnée sur le certificat médical, sous réserve des Conditions de Transport. Dans ce cas, le Transporteur prolonge également la validité des Billets des membres de la famille immédiate accompagnant le Passager nécessitant une assistance.

3.2.1.4 Si le Passager décède pendant le voyage, les Billets des personnes qui l'accompagnent peuvent être modifiés en dérogeant à la durée minimale d'escale ou en prolongeant la validité. Si un membre de la famille immédiate d'un Passager ayant commencé son voyage décède, les Billets du Passager et de ses accompagnants familiaux peuvent être modifiés de la même manière. Toute modification est effectuée immédiatement sur présentation d'un certificat de décès valable, et une telle prolongation ne peut excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

3.3 Ordre des Coupons de vol

3.3.1 Le Transporteur n'accepte les Coupons de vol que conformément à l'ordre des points de départ indiqué sur le Billet.

3.3.2 Les Coupons de vol doivent être utilisés dans l'ordre. À défaut, le Billet perd sa validité et ne peut plus être utilisé. Par exemple, si le Passager n'utilise pas le tronçon aller d'un Billet aller-retour, il ne pourra pas utiliser le retour.

3.3.3 Chaque Coupon de vol est accepté pour le transport à la date et dans la classe de service imprimées. Si des Coupons sont émis sans réservation, une réservation est fournie à la demande du Passager, sous réserve des conditions tarifaires applicables et de la disponibilité sur le vol demandé.

3.4 Dénomination sociale et adresse du Transporteur

La dénomination sociale du transporteur peut figurer sous forme abrégée sur le Billet. L'aéroport de départ indiqué dans la case « Transporteur » à côté de la première abréviation de la dénomination du Transporteur sur le Billet est réputé constituer l'adresse du Transporteur.

ARTICLE 4 — TARIFS ET FRAIS

4.1 Généralités

Le tarif du Billet constitue la contrepartie du transport entre l'aéroport du point de départ et l'aéroport du point de destination uniquement, à l'exclusion de tout service additionnel. Sauf stipulation contraire, le tarif n'inclut pas le transport terrestre entre aéroports ni entre l'aéroport et les terminaux en ville, ni les dépenses occasionnées par le Passager après son arrivée à destination.

4.2 Tarifs applicables

Les tarifs applicables sont ceux annoncés par ou pour le compte du Transporteur ou établis conformément aux Conditions de Transport, même s'ils ne sont pas annoncés. Sous réserve des Règles du Transporteur et des instructions des autorités compétentes, le tarif applicable est celui en vigueur à la date de commencement du transport figurant sur le premier Coupon de vol du Billet. Si le tarif perçu n'est pas le tarif applicable, la différence est due par le Passager, au cas par cas, conformément aux Conditions de Transport.

4.3 Itinéraire

Sauf stipulation contraire dans les Conditions de Transport, les tarifs ne s'appliquent qu'aux itinéraires annoncés. Si plusieurs itinéraires sont proposés au même tarif, le Passager peut choisir l'itinéraire avant l'émission du Billet.

4.4 Taxes, prélèvements et redevances

Sauf stipulation contraire dans le Billet ou les Conditions de Transport, toute taxe, tout prélèvement ou redevance imposés par une autorité compétente ou un exploitant d'aéroport concernant le Passager ou l'utilisation d'un service/équipement par le Passager s'ajoute aux tarifs et est à la charge du Passager.

4.5 Taux de change

Les tarifs et frais peuvent être payés dans toute devise acceptée par le Transporteur. Si le paiement est effectué dans une devise autre que celle du tarif publié, le paiement s'effectue au taux de change indiqué sur le Billet ou dans les Conditions de Transport. Le Transporteur ne peut être tenu responsable de tout problème ou réclamation prétendument causés par la méthode/le moyen de paiement utilisé.

ARTICLE 5 — RÉSERVATION

5.1 Demandes de réservation

5.1.1 Les demandes de réservation ne sont confirmées que lorsqu'elles sont enregistrées « acceptées » par le Transporteur ou son Agent agréé.

5.1.2 Il peut être stipulé dans les Conditions de Transport ou sur le Billet que le Billet n'ouvre pas droit à modification, annulation ou remboursement. En achetant ou réservant un tel Billet, l'acheteur reconnaît que le Billet n'est pas annulable, remboursable ou modifiable. Il ne sera pas possible de prétendre ultérieurement que le Billet a été acheté par inadvertance sans ces droits. Le Passager devra acquitter des frais supplémentaires pour les opérations qu'il souhaite effectuer sur ces Billets.

5.2 Délai d'émission du Billet

Si le Passager ne paie pas le tarif dans le délai imparti pour l'émission, le Transporteur peut annuler la réservation.

5.3 Données personnelles

Les données personnelles des passagers sont collectées, traitées et transférées par le Transporteur aux fins et dans le cadre précisés dans l'Avis relatif à la protection et au traitement des données personnelles

(<https://www.turkishairlines.com/en-tr/legal-notice/privacy-policy/index.html>).

5.4 Attribution des sièges à bord

Le Transporteur ne garantit pas l'attribution d'un siège spécifique. Le Passager accepte le siège pouvant lui être attribué sur le vol, selon la classe de service de son Billet. Même en cas de siège payant choisi, le Transporteur se réserve le droit de modifier le siège pour des raisons de sûreté ou d'exploitation, avant ou même pendant le vol.

5.5 Non-utilisation du siège réservé

En cas de non-utilisation du siège réservé, des frais de service peuvent être facturés conformément au Billet ou aux Règles du Transporteur.

5.6 Réservation annulée

Si le Passager ne profite pas d'une réservation et n'en informe pas le Transporteur, celui-ci peut annuler toute réservation aller ou retour ultérieure. Dans un tel cas, aucun remboursement ni indemnité ne pourront être réclamés.

ARTICLE 6 — ENREGISTREMENT

L'heure d'arrivée requise à l'aéroport avant l'heure de départ et les délais d'embarquement varient selon les aéroports. Il appartient au Passager d'arriver à l'heure afin d'achever les formalités d'embarquement dans les délais. Le Passager doit se présenter à l'endroit où le Transporteur a initié les procédures d'embarquement et à la porte d'embarquement en avance, compléter les formalités dans les délais minimums applicables et être en possession d'une carte d'embarquement imprimée ou mobile afin de se présenter ensuite à la porte. Être muni d'une carte d'embarquement imprimée ou mobile ne suffit pas à lui seul pour embarquer.

Si le Passager se présente au point de procédure et n'obtient pas sa carte d'embarquement dans le délai minimum, ne se présente pas à la porte, ne produit pas les documents requis pour le voyage ou n'est pas prêt à voyager, le Transporteur annule le siège réservé et refuse l'embarquement. Le Transporteur n'est responsable d'aucun coût ni dommage découlant du non-respect du présent article par le Passager.

ARTICLE 7 — LIMITATIONS ET REFUS DE TRANSPORT

7.1 Droit de refuser l'embarquement

Le Transporteur a le droit de refuser l'embarquement du Passager et de ses bagages ; même si le Passager et ses bagages ont déjà été acceptés, le Transporteur peut les débarquer :

- i) pour l'un des motifs énumérés aux articles 7 et 11 des présentes ; ou
- ii) dans le cadre du Système de suivi sécurisé des passagers, au titre des Conditions de Transport, ou si le Passager figure sur la liste des passagers indisciplinés du Transporteur ou de ses filiales ; ou

- iii) pour satisfaire à toute exigence légale, exécuter les ordres/instructions des autorités compétentes ; ou
- iv) pour prendre les mesures nécessaires afin d'éviter une atteinte à l'ordre public, garantir la sûreté et la sécurité ; ou
- v) si le Passager s'est déjà comporté de manière perturbatrice lors d'un vol du Transporteur, de sa filiale ou d'une autre compagnie ; ou
- vi) pour assurer la sécurité du vol, respecter les mesures de sûreté nationale et internationale, les sanctions internationales, les réglementations légales, les contrôles à l'exportation et les pratiques des pays de départ et de destination, des pays de transfert/transit/escale/stopover, des pays survolés et des destinations voisines ; ou

dans tout autre cas où il n'est pas raisonnable d'autoriser l'embarquement. Le Passager ne peut prétendre à aucune indemnisation du fait de l'absence de transport.

Les Passagers relevant de ce cadre ne se verront pas vendre de Billets ; si un Billet a été acheté malgré une interdiction entraînant un refus d'embarquement, le Billet est remboursé s'il est valable et dûment émis, sans autre indemnisation.

Exemples non limitatifs où le Transporteur peut exercer cette faculté :

7.1.1 Non-paiement du tarif, des frais ou taxes dus, ou échec des transactions de paiement convenues ;

7.1.2 Le Billet présenté par le Passager :

7.1.2.1 a été obtenu illégalement ou acheté auprès d'une personne autre que le Transporteur émetteur ou son Agent agréé ;

7.1.2.2 a été déclaré volé ou perdu ;

7.1.2.3 est contrefait ;

7.1.2.4 a été modifié/détaché par une personne autre que le Transporteur ou son Agent agréé (le Transporteur se réservant le droit de confisquer un tel Billet) ;

7.1.3 La personne présentant le Billet ne prouve pas qu'elle est celle nommée dans la zone « Nom du Passager » ; le nom sur le Billet ne correspond pas aux documents de voyage (passeport, carte nationale, etc.) et/ou les détails du Billet et des Bagages ne concordent pas (le Transporteur se réservant le droit de confisquer un tel Billet) ;

7.1.4 Le Billet prime soumis a été émis en violation des règles du programme Miles&Smiles ;

7.1.5 Achats répétés de Billets sur des tronçons inhabituels sans motif raisonnable ;

7.1.6 Achats de Billets pour des correspondances avec des temps d'attente très longs sans motif raisonnable ;

7.1.7 Nécessité de se conformer aux lois, règles, ordres des pays de départ, d'arrivée, de transfert/transit, d'escale/stopover, des pays survolés et des destinations voisines ;

7.1.8 Soupçon raisonnable en matière de sûreté aérienne que le Passager violera des frontières/causera une migration irrégulière, le Passager ne pouvant prouver le contraire par un document valable ;

7.1.9 Non-respect par le Passager des instructions du Transporteur, ou violations antérieures, ou motifs justifiés de croire à des violations ;

7.1.10 Refus de répondre aux questions du Transporteur ou de son personnel/mandataires avant ou pendant l'embarquement, de fournir des documents/informations, comportement perturbateur, notamment :

7.1.10.1 absence de documents exigés (passeport, visa, etc.), non-satisfaction des autres conditions d'entrée, absence de carte de crédit ou de fonds suffisants selon le pays et la durée du séjour ;

7.1.10.2 suspicion de falsification/contrefaçon du passeport/visa ;

7.1.10.3 incohérences entre les informations du passeport/visa et d'autres documents (réservations d'hôtel, lettres d'invitation) ;

7.1.10.4 absence de documents (visa, réservation d'hôtel, etc.) couvrant l'itinéraire et/ou les destinations voisines, ou discordance entre réservations et dates de voyage ;

- 7.1.10.5 incapacité à fournir d'autres documents requis, documents jugés insuffisants, méconnaissance suspecte de leur contenu ;
- 7.1.10.6 soupçon d'entrée dans un pays en transit/connexion pour violer des frontières avant la destination finale ;
- 7.1.10.7 soupçon de destruction des documents pendant le vol ;
- 7.1.10.8 refus de remettre les documents au personnel à la demande du Transporteur ou remise de documents incomplets/insuffisants/incompatibles (p. ex. absence d'hébergement prépayé couvrant la durée du séjour et de billet retour ; absence de lettre d'invitation officielle/des documents spécifiques exigés ; non-correspondance des noms/dates) ;
- 7.1.10.9 Billet émis en aller simple alors que le Passager n'est ni citoyen du pays de destination ni titulaire d'un titre de séjour y afférent ;
- 7.1.11 Refus de se soumettre au contrôle de sûreté ;
- 7.1.12 Bagages manifestement insuffisants au regard de la durée déclarée du séjour à destination, ou absence totale de Bagages ;
- 7.1.13 Méconnaissance par le Passager du contenu de ses Bagages lors du contrôle, ou tentative de transport de substances dangereuses, contraires aux règles d'exportation ou prohibées ;
- 7.1.14 Comportement, âge ou état mental/physique, y compris état d'ébriété ou sous l'influence de drogues/substances psychoactives :
 - 7.1.14.1 nécessitant une assistance spéciale du Transporteur ;
 - 7.1.14.2 causant inconfort, plaintes, objections d'autres Passagers, perturbant l'ordre à bord ;
 - 7.1.14.3 présentant un risque pour lui-même, autrui, l'équipage ou les biens ;
 - 7.1.14.4 émotions/états/conduites suspects (peur, colère, tension, irritabilité hors normes) ;
 - 7.1.14.5 empressement persistant et suspect à embarquer sur un vol déterminé ;
 - 7.1.14.6 demande de dernière minute pour embarquer après une attente suspecte à la porte ;

7.1.14.7 propos menaçants, humiliants, injurieux ou abusifs envers d'autres Passagers, le Transporteur ou les personnels/mandataires avant/pendant l'embarquement ou à bord avant le décollage ;

7.1.14.8 messages écrits/appels contenant des grossièretés/harcèlements/menaces adressés au Transporteur ;

7.1.14.9 conduite portant atteinte à la valeur ou à la réputation de la marque du Transporteur et/ou production/diffusion de contenus y portant atteinte ;

7.1.14.10 non-respect des dispositions de l'article 11 et des instructions de l'équipage y afférentes.

7.2 Autres dispositions

L'admission au transport des nourrissons, mineurs non accompagnés, passagers nécessitant une assistance, femmes enceintes et passagers présentant des conditions médicales particulières peut être soumise à un accord et à des aménagements préalables avec le Transporteur. Pour plus de détails, se référer au site web du Transporteur concerné. Il incombe aux personnes présentant des conditions médicales particulières de vérifier les règles/instructions avant l'achat du Billet et de s'assurer qu'elles remplissent les exigences nécessaires. À défaut (notamment certificat médical), le Transporteur n'encourt aucune responsabilité si l'embarquement est refusé. Le Transporteur ne peut être tenu responsable d'une dégradation de l'état de santé du Passager pendant le transport due à sa propre condition.

ARTICLE 8 — BAGAGES

8.1 Généralités

- 8.1.1 Le Passager est responsable de connaître le contenu de ses Bagages.
- 8.1.2 Le Passager s'engage à ne pas accepter les Bagages d'autres passagers ou de tiers et à ne pas voyager avec des Bagages confiés par un tiers.
- 8.1.3 Le Passager convient que le contenu de ses Bagages ne causera aucun dommage aux Bagages d'autrui ni à l'aéronef. Il est responsable d'un emballage n'occasionnant aucun dommage. En cas de manquement, tout dommage est immédiatement indemnisé par le Passager.
- 8.1.4 Le Transporteur n'est pas responsable des dommages subis par des Bagages au contenu sensible, périssable ou fragile durant le transport, ni des dommages causés par ces Bagages aux autres Bagages, aux Passagers et à l'aéronef, ni des dommages liés aux objets visés au point 8.2.
- 8.1.5 Le Passager déclare avoir été informé par le Transporteur des limitations bagages (kg, volume et autres) via le Billet et les Conditions de Transport et accepte l'ensemble des dispositions relatives aux bagages, y compris les limitations prévues aux présentes.
- 8.1.6 Si le Passager demande une capacité bagages supérieure à celle prévue par le Billet et les Conditions de Transport, il paie le tarif exigé par le Transporteur. À défaut, le Transporteur n'accepte pas l'excédent.

8.2 Objets non acceptés comme Bagages

- 8.2.1 Ne peuvent figurer dans les Bagages du Passager :
 - 8.2.1.1 objets ne répondant pas à la définition de Bagages à l'article 1.1 ;
 - 8.2.1.2 substances définies comme marchandises dangereuses par les Règlements de l'OACI et de l'IATA ainsi que les Conditions de Transport, susceptibles de mettre en danger l'aéronef, les personnes ou les biens à bord (informations disponibles auprès du Transporteur sur demande) ;

8.2.1.3 substances interdites par les lois, règles, ordres ou règlements de contrôle des exportations de tout État de départ ou de destination ou de tout État survolé, ou par des sanctions internationales ;

8.2.1.4 substances fragiles ou périssables, ou jugées inadaptées au transport (poids/tailles) par le Transporteur ;

8.2.1.5 animaux vivants autres que ceux expressément acceptés par le Transporteur.

8.2.2 Les armes à feu et munitions sont interdites en Bagages, sauf celles destinées à la chasse et au tir sportif. Celles-ci peuvent être acceptées en Bagages enregistrés si elles respectent les Conditions de Transport. Les armes doivent être déchargées, en sûreté et correctement emballées. Le transport des munitions est soumis aux Règlements OACI/IATA visés au 8.2.1.2.

8.2.3 Les Passagers ne doivent pas placer dans leurs Bagages enregistrés des substances fragiles/périssables, appareils électroniques, argent, bijoux, métaux précieux, orfèvrerie, effets négociables ou autres titres de valeur, objets de grande valeur, passeports et autres pièces d'identité ou copies.

8.2.4 Le Passager vérifie si les articles qu'il souhaite transporter sont soumis au contrôle des exportations. Il lui appartient d'obtenir les autorisations requises pour les produits soumis à autorisation spéciale selon les règles du point de départ/de destination, les réglementations internationales ou les contrôles à l'exportation applicables. Le Transporteur peut refuser le transport de produits soumis à autorisation spéciale ou prohibés au titre des contrôles export et des sanctions internationales.

8.2.5 Les armes blanches (épées, poignards, lames et objets similaires) peuvent être acceptées comme Bagages enregistrés si elles respectent les Conditions de Transport ; elles sont interdites en cabine.

8.2.6 Si l'un des objets précisés au présent article est transporté, qu'il soit prohibé ou non, il est soumis aux coûts de transport, aux limitations de responsabilité et aux dispositions des présentes.

8.3 Droit de refuser les Bagages

8.3.1 Le Transporteur peut refuser les objets visés au 8.2 en tant que Bagages ainsi que tout objet similaire, y compris s'ils n'ont été découverts qu'après la remise. Il peut refuser le transport en cas de discordance entre les informations des Bagages et du Billet.

8.3.2 Le Transporteur peut refuser tout objet comme Bagage en raison de sa taille, forme, poids, nature ou pour des raisons opérationnelles.

8.3.3 Le Transporteur peut transporter, sur des vols ultérieurs, les Bagages dépassant la franchise gratuite, sans préavis ni indemnité, sauf accord préalable. Le Passager ne peut réclamer aucune indemnisation pour ce retard.

8.4 Droit de fouille

Le Transporteur peut, dans le respect de la législation applicable, demander au Passager d'autoriser la fouille de sa personne ou de ses Bagages pour des raisons de sûreté afin de vérifier la possession des objets visés en 8.2.1 ou d'armes/munitions non déclarées selon 8.2.2, et peut procéder à cette fouille ou la faire effectuer en l'absence du Passager. Si le Passager refuse ou présente des bagages empêchant la vérification (p. ex. cadenas) ou en cas de circonstances/conduites suspectes, le Transporteur peut refuser de transporter le Passager et ses Bagages.

ARTICLE 9 — MODIFICATIONS DE VOL

Le Transporteur peut modifier le type d'aéronef, l'horaire ou l'itinéraire pour des raisons indépendantes de sa volonté. Dans ce cas, il agit conformément aux réglementations en vigueur. Les informations relatives aux droits des

passagers, à la réglementation, au formulaire type pour réclamations/demandes et aux notices d'information sont disponibles sur le site du Transporteur.

ARTICLE 10 — REMBOURSEMENTS

10.1 En cas d'annulation, de modification de réservation ou de retard, le tarif peut être remboursé dans certaines circonstances. Si les conditions sont remplies, les demandes doivent être formulées dans la période de validité (art. 3.2) et le remboursement est effectué à la personne qui a payé le Billet. Un remboursement versé à une personne que le Transporteur estime habilitée vaut libération et le Transporteur est dégagé de toute obligation.

10.2 Certaines classes comportent des restrictions et peuvent être non remboursables. En achetant le Billet, le Passager reconnaît qu'il peut ne pas bénéficier d'un remboursement selon les conditions applicables.

10.3 Le montant remboursable est calculé conformément aux Conditions de Transport et aux conditions indiquées sur le Billet et sa classe. Si une partie du Billet a été utilisée, la portion correspondante est déduite. Les frais de services additionnels (p. ex. frais d'émission) sont déduits.

10.4 Le Transporteur peut refuser de rembourser un Billet présenté au Transporteur ou aux autorités d'un pays comme preuve de l'intention du Passager de quitter le pays, sauf si le Passager prouve, à la satisfaction du Transporteur, qu'il est autorisé à y séjourner ou qu'il en repartira par un autre transporteur ou un autre moyen.

10.5 En principe, les remboursements sont effectués dans la devise utilisée pour payer le Billet. Toutefois, si cette devise diffère de celle du bureau traitant la demande, le taux de change applicable à la date d'émission est utilisé pour le calcul. Les remboursements peuvent aussi être effectués dans une autre devise selon les Conditions de Transport.

10.6 Les remboursements ne peuvent être effectués que par le Transporteur émetteur du Billet ou par son Agent dûment autorisé.

ARTICLE 11 — RÈGLES DE CONDUITE À BORD

11.1 Si le Passager se comporte à bord d'une manière mettant en danger l'aéronef, la sécurité du vol, une personne ou un bien, entravant les fonctions du personnel de cockpit/cabine, ne respectant pas les avertissements/instructions, ou provoquant des objections raisonnables d'autres Passagers, le Transporteur peut prendre les mesures qu'il juge nécessaires pour empêcher la poursuite d'un tel comportement (y compris la contention et le débarquement), en référer aux autorités concernées et engager des actions judiciaires. Les droits et pouvoirs conférés au Commandant par l'article 102 de la Loi sur l'aviation civile sont réservés.

11.2 Le Passager doit se conformer aux annonces concernant l'usage des appareils électroniques de jeu ou de diffusion, notamment radios portatives, jouets radiocommandés, talkies-walkies, téléphones mobiles, ordinateurs portables, tablettes, PDA, lecteurs CD/DVD/MP3. Aucun dispositif d'émission électronique ne peut être utilisé sans l'accord du Transporteur.

11.3 Il est interdit de consommer des produits du tabac (cigarettes, cigares, pipes, etc.) ainsi que des cigarettes électroniques et produits similaires lors de l'embarquement/débarquement et à bord.

11.4 Le Passager doit rester assis et garder sa ceinture attachée jusqu'à l'extinction du signal, au décollage/à l'atterrissement et dans toute situation exigée pour la sécurité du vol. Il doit suivre strictement les instructions de l'équipage.

ARTICLE 12 — EXIGENCES LÉGALES ET ADMINISTRATIVES

12.1 Généralités

Le Passager est responsable du respect des lois, règlements, règles, ordres, exigences des pays de départ, de destination, des destinations voisines, des pays survolés, ainsi que des Règles et instructions du Transporteur. Le Transporteur n'est pas responsable de l'assistance ou des informations (écrites ou non) fournies par ses personnels ou ses Agents agréés concernant le respect de ces lois/règles/exigences ou l'obtention de visas ou autres documents, ni de l'échec du Passager à obtenir ces documents, ni des conséquences de ce non-respect.

12.2 Documents de voyage

Le Passager doit présenter au Transporteur et/ou aux tiers autorisés à fournir l'assistance en escale tous documents relatifs à la sortie, l'entrée, l'hébergement, la santé et autres, requis par les lois, règlements, ordres et exigences des pays concernés. Le Transporteur se réserve le droit de refuser l'embarquement d'un Passager ne respectant pas ces règles, dont les documents ne s'y conforment pas ou qui refuse que le Transporteur effectue les démarches nécessaires au respect de ses obligations légales, et le droit de se retourner contre le Passager en cas de préjudice.

12.3 Refus d'entrée

Si les autorités compétentes ou la loi exigent que le Transporteur reconduise le Passager au point de départ ou ailleurs parce que l'entrée lui est refusée dans un pays (destination ou transit), le Passager paie le tarif applicable. Le Transporteur peut utiliser/compense toute somme payée par le Passager pour

la partie non utilisée ou tout montant dû au Passager au titre des frais de transport. Aucun remboursement du tarif jusqu'au point de refus d'entrée/expulsion n'est dû.

12.4 Amendes, rétentions et autres paiements

Si le Transporteur doit payer/déposer une amende, une indemnité ou toute somme, ou engager des frais du fait du non-respect par le Passager des lois/règlements/exigences/documents requis, le Passager rembourse immédiatement au Transporteur tous montants réglés/déposés ou coûts engagés. Le Transporteur peut utiliser/compenser toute somme payée par le Passager pour la partie non utilisée ou tout montant dû par/au Passager au titre du transport.

12.5 Contrôle douanier

À la demande, le Passager assiste aux contrôles douaniers ou officiels de ses Bagages enregistrés ou en cabine. Le Transporteur n'est pas responsable des pertes/dommages subis en raison du non-respect de cette demande. Il ne peut être tenu responsable des dommages résultant des contrôles effectués par les autorités compétentes.

12.6 Contrôle de sûreté

Le Passager se soumet à tous contrôles de sûreté effectués par les agents du pays concerné, de l'aéroport ou du Transporteur. Le Transporteur ne peut être tenu responsable des dommages résultant de ces contrôles.

ARTICLE 13 — TRANSPORTEURS SUCCESSIFS

Le transport par différents transporteurs successifs ou par le seul Transporteur est réputé constituer un transport unique, qu'il soit effectué avec un seul Billet ou avec un Billet et un Billet lié émis en relation avec ce transport. Toutefois, les Billets non émis comme Billet unique ou Billet lié ne relèvent pas du présent article, même s'ils sont exploités par un seul Transporteur ; chaque Billet est alors régi par les règles tarifaires qui lui sont applicables.

ARTICLE 14 — RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR

14.1 La responsabilité du Transporteur pour le transport et les services afférents est limitée par les réglementations et limitations de responsabilité prévues par la législation applicable et par la Convention.

14.2 En cas de décès ou lésion corporelle du Passager, le Transporteur est responsable, dans les limites fixées par la législation applicable et la Convention, si l'accident causant le dommage survient pendant le vol ou pendant l'embarquement/débarquement. Aucun responsabilité n'est encourue si l'accident survient avant les procédures d'embarquement ou après les procédures de débarquement.

14.3 En cas de perte/avarie des Bagages enregistrés, le Transporteur est responsable dans les limites fixées par la législation applicable et la

Convention si l'événement s'est produit pendant le transport. Il n'est pas responsable si l'avarie résulte de défauts propres au Bagage. Il n'est pas responsable des dommages aux Bagages au contenu sensible, périssable ou fragile, ni des dommages causés par ces Bagages aux autres Bagages, aux Passagers et à l'aéronef. La responsabilité pour les Bagages enregistrés commence à la remise au Transporteur et se termine au point de restitution non contrôlé par le Transporteur à destination (p. ex. carrousel).

14.4 Lorsque le Transporteur doit indemniser le Passager, le montant est limité par les conditions et plafonds fixés par la législation applicable et la Convention. Les plafonds ne sont pas des montants dus d'office ; l'indemnité ne peut excéder la perte prouvée et documentée.

14.5 Sous réserve des autres conditions/limitations, les plafonds prévus par la Convention sont :

- En cas de décès/lésion corporelle : 16 600 DTS par Passager si la Convention de Varsovie s'applique ;
- En cas de décès/lésion corporelle : 151 880 DTS par Passager si la Convention de Montréal s'applique ;
- En cas de perte/avarie des Bagages enregistrés : 17 DTS par kilogramme si la Convention de Varsovie s'applique ;
- En cas de perte/avarie des Bagages enregistrés : 1 519 DTS par Passager, et 26 DTS/kg pour le fret si la Convention de Montréal s'applique ;
- Pour dommages dus au retard des Bagages enregistrés : 17 DTS/kg si la Convention de Varsovie s'applique ;
- Pour dommages dus au retard des Bagages enregistrés : 1 519 DTS par Passager si la Convention de Montréal s'applique ;
- Pour dommages dus au retard du Passager : 332 DTS par Passager si la Convention de Varsovie s'applique ;
- Pour dommages dus au retard du Passager : 6 303 DTS par Passager si la Convention de Montréal s'applique.

Si une législation applicable prévoit d'autres plafonds, leur applicabilité est réservée.

14.6 Si le Transporteur prouve que le dommage a été causé par la faute de la partie demanderesse, il est exonéré à due concurrence.

14.7 Le Transporteur n'est pas responsable des dommages découlant du manquement du Passager à ses obligations ou de la violation des règles légales et administratives.

14.8 À l'exception des cas de décès/lésion corporelle, le Transporteur n'est pas responsable des dommages indirects et consécutifs, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de sa part.

14.9 Le Transporteur n'est pas responsable des dommages aux Bagages en cabine, sauf s'ils résultent de sa faute.

14.10 Toute disposition limitant/excluant la responsabilité du Transporteur s'applique également à ses représentants, agents, personnels, à la partie dont le Transporteur utilise l'aéronef, et aux représentants/personnels de cette partie. Le total des indemnités pouvant être réclamées au Transporteur et à ses représentants/personnels ne peut excéder les plafonds de responsabilité du Transporteur.

14.11 Sauf stipulation expresse contraire, rien dans les présentes ne saurait être interprété comme une renonciation à toute limitation/exclusion de responsabilité découlant de la Convention ou de la législation applicable.

ARTICLE 15 — DÉLAIS DE RÉCLAMATION ET D'ACTION

15.1 Notification de la réclamation

15.1.1 L'acceptation sans réserve des Bagages enregistrés par le destinataire autorisé fait présumer qu'ils ont été livrés en bon état.

15.1.2 En cas d’avarie, le destinataire autorisé doit notifier immédiatement, et en tout état de cause dans les sept (7) jours suivant la réception.

15.1.3 En cas de retard, la notification doit intervenir dans les vingt-et-un (21) jours suivant la livraison des Bagages enregistrés.

15.1.4 La notification doit être écrite.

15.1.5 À défaut de respecter ces délais, aucune action ne peut être intentée contre le Transporteur.

15.2 Délai pour intenter une action

Si l’action née du transport n’est pas intentée dans les deux (2) ans à compter de la date à laquelle l’aéronef est arrivé ou aurait dû arriver à destination, ou de la date à laquelle le transport a cessé, tout droit d’action et de réclamation pour perte et dommage est éteint.

ARTICLE 16 — DÉROGATION ET MODIFICATION

Aucun Agent, membre du personnel ou représentant du Transporteur n'est habilité à modifier ou à déroger au contrat de transport.

LANGUE DE RÉFÉRENCE

Les présentes Conditions de Transport des Passagers et des Bagages ont été reproduites en plusieurs langues. En cas de divergence avec le texte turc ou

tout autre texte, le texte turc prévaut, sauf obligation contraire au titre du droit local.

DÉNOMINATION SOCIALE DU TRANSPORTEUR : TURKISH AIRLINES

DÉNOMINATION ABRÉGÉE : TK

DATE D'ÉMISSION : 10.02.2025