

## CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT

### TABLE DE MATIERES :

1. ARTICLE 1 : SIGNIFICATION DES EXPRESSIONS PARTICULIERES DANS CES CONDITIONS
  2. ARTICLE 2 : APPLICABILITE
  3. ARTICLE 3 : BILLETS
  4. ARTICLE 4 : ESCALES
  5. ARTICLE 5 : TARIFS, TAXES, COMMISSIONS, CHARGES
  6. ARTICLE 6 : RÉSERVATIONS
  7. ARTICLE 7 : ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT
  8. ARTICLE 8 : REFUS DU TRANSPORT ET LIMITATION AU TRANSPORT
  9. ARTICLE 9 : BAGAGES
  10. ARTICLE 10 : HORAIRES, RETARDS, ANNULATIONS DE VOLS
  11. ARTICLE 11 : REMBOURSEMENT
  12. ARTICLE 12 : COMPORTEMENT A BORD
  13. ARTICLE 13 : ARRANGEMENTS POUR DES DISPOSITIONS EN ANNEXE
  14. ARTICLE 14 : FORMALITES ADMINISTRATIVES/li>
  15. ARTICLE 15 : TRANSPORTEURS SUCCESSIFS
  16. ARTICLE 16 : RESPONSABILITE EN CAS DE DOMMAGES
  17. ARTICLE 17 : LIMITATIONS TEMPORELLES A L'EGARD DE RECLAMATIONS ET ACTIONS
  18. ARTICLE 18 : MODIFICATION ET RENONCIATION
  19. ARTICLE 19 : AUTRES CONDITIONS
  20. ARTICLE 20 : INTERPRETATION
- 

### **ARTICLE 1 SIGNIFICATION DES EXPRESSIONS PARTICULIERES DANS CES CONDITIONS**

En lisant ces conditions, veuillez noter que :

- 1.1 « Nous », « notre », « nos » signifie South African Airways SOC (société publique).
- 1.2 « Vous », « votre », « vos » signifie toute personne, sauf les membres de l'équipe, transportée ou qui sera transportée dans un avion conformément à un billet. (Voir aussi la définition du mot « Passager »)
- 1.3 « ESCALES CONVENUES » signifie les escales, sauf le lieu de départ et le lieu de destination, indiquées dans votre Billet.
- 1.4 « CODE DE DESIGNATION DE LA LIGNE AERIENNE » signifie les deux caractères ou les trois lettres qui identifient des transporteurs particuliers.
- 1.5 « AGENT AUTORISE » signifie un agent de ventes passagers que nous avons nommé pour nous représenter à l'égard de la vente du transport aérien ou de nos services.
- 1.6 « BAGAGES » signifie vos affaires personnelles qui vous accompagnent pendant votre voyage. Sauf stipulation contraire, ceci comprend vos bagages enregistrés et non enregistrés.
- 1.7 « CONTROLE DES BAGAGES » les portions du billet relatives au transport de vos

bagages enregistrés.

1.8 « ETIQUETTE D'IDENTIFICATION » signifie un document émis seulement pour l'identification des bagages enregistrés.

1.9 « TRANSPORTEUR » signifie un transporteur autre que nous dont le code de désignation du transporteur est indiqué sur votre billet ou sur un billet complémentaire.

1.10 « BAGAGES ENREGISTREES » signifie des bagages dont nous avons la garde et pour lesquels nous avons émis un bulletin d'enregistrement.

1.11 « HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT » signifie l'heure limite spécifiée par la ligne aérienne avant laquelle vous devrez avoir accompli l'enregistrement et reçu votre carte d'embarquement.

1.12 « CONDITIONS DU CONTRACT » signifie ce qui est stipulé dans ou livré avec le billet ou l'itinéraire/reçu, identifié en tant que tel et qui incorpore par référence toutes ces Conditions de Transport et tous ces avis.

1.13 « BILLET COMPLEMENTAIRE » signifie un billet émis pour vous relatif à un autre billet qui, avec l'autre billet, constitue un seul contrat de transport.

1.14 « CONVENTION" signifie tous les instruments suivants qui sont applicables :

1.14.1 la Convention sur l'Unification de Certaines Règles Relatives au Transport International Aérien, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (appelée ci-après la Convention de Varsovie) ;

1.14.2 la Convention de Varsovie comme amendée au Havre le 28 septembre 1955 ;

1.14.3 la Convention de Varsovie comme amendée par le Protocole Additionnel No. 1 de Montréal (1975) ;

1.14.4 la Convention de Varsovie comme amendée au Havre et par le Protocole Additionnel No. 2 de Montréal (1975) ;

1.14.5 la Convention de Varsovie comme amendée au Havre et par le Protocole Additionnel No. 4 de Montréal (1975) ;

1.14.6 la Convention supplémentaire de Guadalajara (1961) (Guadalajara)

1.14.7 la Convention sur l'Unification de Certaines Règles Relatives au Transport International Aérien, signée à Montréal le 28 mai 1999.

1.15 « COUPON » signifie un coupon de vol imprimé ainsi qu'un coupon électronique, chacun donnant droit au passager nommé de voyager sur le vol spécifique y identifié.

1.16 DOMMAGES » signifie un décès, une blessure ou une blessure corporelle d'un passager, la perte, la perte partielle, le vol ou tout autre dommage qui résulte de ce qui est associé au transport ou à tout autre service associé que nous fournissons.

1.17 « JOURS » signifie les jours calendriers, y compris les sept jours de la semaine, pourvu que, à fin de la notification, le jour de l'envoi de l'avis ne soit pas compté pour déterminer la durée de la validité d'un billet, la date d'émission d'un billet ne soit pas prise en compte, ou que le vol commencé ne soit pas compté.

1.18 « COUPON ELECTRONIQUE » signifie le coupon électronique de vol ou un autre document de valeur dans notre base de données.

1.19 « BILLET ELECTRONIQUE » signifie l'itinéraire/reçu que nous émettons ou que l'on fait émettre de notre part, les coupons électroniques et, si applicable, un document d'embarquement.

1.20 « COUPON DE VOL »" signifie la portion du billet marquée « valable pour passager, » ou, dans le cas d'un billet électronique, le coupon électronique, et qui indique les lieux spécifiques entre lesquels vous avez droit à être transporté.

1.21 « FORCE MAJEURE » signifie des circonstances insolites et imprévisibles en dehors de votre contrôle, dont on n'aurait pas pu éviter les conséquences même en exerçant tous les soins nécessaires.

1.22 « ITINERAIRE/REÇU » signifie un document que nous émettons aux passagers qui voyagent avec des billets électroniques indiquant le nom du passager, les informations sur le vol et les avis.

1.23 « PASSAGER » signifie toutes les personnes, sauf les membres de l'équipe, transportées ou qui seront transportées en raison de son billet. (Voir aussi la définition de « vous », « votre », « vos »).

1.24 « COUPON PASSAGER » ou « REÇU PASSAGER » signifie la portion du billet que nous émettons ou qui est émise de notre part, et qui est marquée « coupon passager et que vous garderez avec soin.

1.25 « DTS » signifie un Droit de Tirage Spécial comme défini par le Fonds Monétaire International.

1.26 « ESCALE » signifie l'escale programmée de votre voyage à un point entre le lieu de départ et le lieu de destination.

1.27 « TARIF » signifie les tarifs publiés chargés et/ou les Conditions de Transport associées d'une ligne aérienne et déposées si nécessaire aux bureaux des autorités appropriées.

1.28 « BILLET » signifie où le document intitulé « Contrôle du Billet du Passager et des Bagages » ou le billet électronique, chacun émis par nous ou de notre part, et comprend les conditions du contrat, les avis et les coupons.

1.29 « BAGAGES NON ENREGISTRÉS » signifie toute partie de vos bagages sauf les bagages enregistrés.

---

## **ARTICLE 2 - APPLICABILITE**

### **2.1 GENERAL**

2.1.1 Sauf comme prévu dans les Articles 2.2, 2.4 et 2.5, nos Conditions du Transporteur s'appliquent seulement à bord des vols ou des segments de vol pour lesquels notre nom ou le Code de Désignation de notre ligne aérienne est indiqué dans le cas du transporteur du billet pour ce vol ou pour ce segment du vol et dans tous cas à l'égard duquel nous avons une responsabilité légale envers vous.

2.1.2 Ces conditions s'appliquent aussi au transport gratuit et aux tarifs réduits sauf dans la mesure où nous avons prévu autrement dans nos règles ou règlements ou dans les contrats, cartes ou billets.

### **2.2 OPERATIONS AFFRETEES**

Si le transport a lieu conformément à un accord charter, ces Conditions de Transport s'appliqueront seulement dans la mesure de leur incorporation par référence ou autrement dans l'accord charter ou le billet.

## 2.3 PARTAGE DE CODE

Pour certains services nous avons des arrangements avec d'autres transporteurs qui s'appellent « Partage de Code ». Ceci signifie que même si vous avez une réservation avec nous et même si vous avez un billet sur lequel notre nom ou le code de désignation de notre ligne aérienne est indiqué comme le transporteur, un autre transporteur pourra opérer l'avion. Si de tels arrangements s'appliquent, nous vous en aviserons et nous vous donnerons le nom du transporteur qui opérera l'avion lors de votre réservation.

## 2.4 LOI PRINCIPALE

Ces Conditions de Transport sont applicables sauf quand elles ne sont pas en conformité à nos tarifs ou à la loi applicable. Dans un tel cas, ces tarifs ou ces lois prévaudront. Si aucune disposition de ces Conditions de Transport n'est valable aux termes de la loi applicable, néanmoins, les autres dispositions resteront valables.

## 2.5 LES CONDITIONS PREVAILLENT SUR LES REGLEMENTS

Sauf comme prévu dans ces Conditions de Transport, s'il y a une inconsistance entre ces Conditions de Transport et tout autre règlement que nous avons qui porte sur des thèmes spécifiques, ces Conditions de Transport prévaudront.

---

# ARTICLE 3 – BILLETS

## 3.1 DISPOSITIONS GENERALES

3.1.1 Nous transporterons seulement le passager nommé sur le billet et nous pourrions vous demander de produire un document d'identification approprié.

3.1.2 Un billet n'est pas transférable.

3.1.3 Certains billets sont vendus aux tarifs escomptés qui peuvent être partiellement remboursables ou tout à fait non remboursables. Vous devrez choisir le meilleur tarif pour vos besoins. Vous pourrez souhaiter aussi prendre l'assurance appropriée pour couvrir des annulations possibles de votre Billet.

3.1.4 Si vous avez un Billet, comme décrit dans 3.1.3 ci-dessous, qui n'a pas été utilisé du tout, et si vous ne pouvez pas voyager par un cas de Force Majeure, si vous nous en avisez promptement en fournissant des preuves de ce cas de Force Majeure, nous vous donnerons un crédit à l'égard du montant non-remboursable du tarif pour des vols gratuits à l'avenir, sous réserve de la déduction d'une charge d'administration raisonnable.

3.1.5 La ligne aérienne qui a délivré le billet reste toujours le propriétaire du billet.

3.1.6 Les Conditions pour un billet. Sauf dans le cas d'un billet électronique, vous n'aurez pas le droit d'être transporté sur un vol à moins que vous ne présentiez un billet valable qui contient le coupon de vol pour le vol ainsi que tous les autres coupons de vol non utilisés et le coupon du passager. En outre, vous n'aurez pas le droit d'être transporté si le billet présenté a été mutilé ou modifié sauf par nous ou par notre Agent Autorisé. Dans le cas d'un billet électronique, vous n'aurez pas le droit d'être transporté sur un vol sans fournir une identification positive et si on vous a donné un billet électronique valable dûment émis.

### 3.1.7 Perte, etc., du billet.

3.1.7(a) Dans le cas de la perte ou la mutilation d'un billet (ou d'une partie d'un billet) par vous ou de la non-présentation d'un billet qui contient le coupon du passager et tous les coupons de vol non utilisés, si vous le demandez, nous remplacerons ce billet (ou une partie de ce billet) en délivrant un nouveau billet, pourvu qu'il y ait des preuves disponibles lors de votre demande d'un billet valable pour le/les vol/vols concerné/concernés ait été dûment délivré et pourvu que vous signiez un accord de remboursement pour tous les frais et les pertes jusqu'à la valeur du billet d'origine qui a été raisonnablement encourus par nous ou par un autre transporteur, dans un cas du mauvais usage ou de l'usage frauduleux du billet. Nous ne vous demanderons pas de nous rembourser les pertes qui résultent de notre propre négligence. Le transporteur qui émet le billet peut charger un prix d'administration raisonnable pour ces services à moins que la perte ou la mutilation ne résulte de la négligence du transporteur qui délivre le billet ou de son agent.

3.1.7 (b) Quand de telles preuves ne sont pas disponibles ou quand vous ne devez pas signer un accord, le transporteur qui livre le nouveau billet pourra vous demander de payer le prix total ou moins pour un billet de remplacement, sous réserve d'être remboursé si et quand le transporteur qui a émis le billet original accepte que le billet perdu ou mutilé n'a pas été utilisé avant l'expiration de sa validité. Si vous trouvez le billet original avant la fin de sa validité, et si vous le donnez au transporteur qui livre le nouveau billet, ce remboursement aura lieu en même temps.

3.1.8 Un billet est un article de valeur et vous devez prendre des mesures appropriées pour le sauvegarder et pour assurer qu'il ne soit pas perdu ou volé.

### 3.2 PERIODE DE VALIDITE

3.2.1 Sauf comme prévu autrement dans le billet ou dans des tarifs applicables, ces Conditions, (qui pourraient limiter la validité d'un billet, et dans un tel cas la limitation sera indiquée sur le billet), un billet est valide pour :

3.2.1.1(a) un an à partir de la date d'émission pour un vol international comme cela est défini dans la Convention ; ou

3.2.1.1(b) six mois à partir de la date d'émission pour un vol national à l'intérieur de la République d'Afrique du Sud ; ou

3.2.1.1(c) sous réserve d'un premier vol dans un an ou six mois à partir de la date d'émission du billet, selon le cas, pour un vol international et un vol national respectivement, un an à partir de la date du premier vol à l'égard du billet pour un vol international et six mois à partir de la date du premier vol à l'égard du billet pour un vol national.

3.2.2 Quand vous ne pouvez pas voler pendant la période de validité du billet parce qu'au moment de votre demande de réservation nous ne pouvons pas confirmer votre réservation, la validité d'un tel billet sera prolongée, ou vous pourrez avoir droit à un remboursement conformément à l'Article 11.

3.2.3 Si, après avoir commencé votre voyage, vous ne pouvez pas voyager pendant la période de validité du billet parce que vous êtes malade, nous pourrions prolonger la période de validité de votre billet jusqu'à vous soyez en état de voyager ou jusqu'à notre premier vol après cette date, du point d'où le voyage continue et s'il y a une place disponible dans la classe de service que vous avez payé. Vous devrez fournir un certificat médical. Si les coupons de vol du billet qui restent, ou, dans le cas d'un billet

électronique, le coupon électronique du passager, impliquent une escale ou plus d'une escale, la validité de ce billet pourra être prolongée pour une période maximum de trois mois après la date sur ce certificat. Dans de telles circonstances et de façon similaire, nous prolongerons la période de validité des billets pour les autres parents proches qui vous accompagnent.

3.2.4 Dans le cas d'un passager qui meurt en route, les billets des personnes accompagnant le passager peuvent être modifiés par l'abandon du séjour minimum ou par une extension de la validité. Dans le cas de la mort d'un parent proche d'un passager qui a commencé à voyager, la validité des billets du passager et des parents proches qui l'accompagnent peut aussi être modifiée. Toute telle modification sera apportée après la soumission d'un extrait d'un acte de décès valide et sera apportée pour une période maximum de quarante-cinq (45) jours de la date de la mort.

### 3.3 SEQUENCE ET UTILISATION DES COUPONS

3.3.1 Le billet que vous avez acheté est valide seulement pour le transport indiqué dans le billet, du lieu du départ à travers toutes les escales jusqu'à la destination finale. Le prix que vous avez payé est basé sur notre tarif et représente le transport indiqué sur le billet. C'est une partie essentielle de notre contrat avec vous. Le billet ne sera pas accepté et perdra sa validité si tous les coupons ne sont pas utilisés dans la séquence prévue dans le billet.

3.3.2 Si vous voulez changer un certain aspect de votre transport, vous devrez nous contacter en avance. Le prix de votre nouveau transport sera calculé et vous pourrez accepter le nouveau prix ou garder votre transport comme prévu. Si vous devez changer un certain aspect de votre transport en raison de Force Majeure, vous devrez nous contacter dès que ce sera praticable et nous ferons tous les efforts raisonnables pour vous transporter à votre prochaine escale ou à votre destination, sans recalculer le tarif.

3.3.3 Si vous changez votre transport sans notre accord, nous évaluerons le tarif correct pour votre transport réel. Vous devrez payer toute la différence entre le prix que vous avez payé et le prix total applicable pour votre transport révisé. Nous vous rembourserons la différence si le nouveau prix est plus bas, sinon, les coupons que vous n'avez pas utilisés n'auront pas de valeur.

3.3.4 Veuillez noter que bien que certains types de changements n'entraînent pas un changement de tarif, il y en a d'autres, comme des changements du lieu du départ (par exemple, si vous ne volez pas le premier segment) ou si vous renversez la direction de votre vol, qui peuvent mener à une augmentation du prix. Beaucoup de tarifs sont valables seulement pour les dates et les vols indiqués sur le Billet et ne peuvent pas être changés ou peuvent être changés seulement en payant une charge additionnelle.

3.3.5 Chaque coupon de vol dans votre billet sera accepté pour vous transporter dans la classe de service pour la date et le vol pour lesquels on vous a réservé une place. Quand un billet est délivré au début sans spécifier la réservation, la place pourra être réservée plus tard sous réserve de notre tarif et de la disponibilité des places pour le vol demandé.

3.3.6 Veuillez noter que si vous n'êtes pas à l'aéroport pour le vol sans nous en aviser en avance, nous pourrions annuler vos réservations retour ou subséquentes. Cependant, si vous nous en avisez à l'avance, nous n'annulerons pas vos réservations sur les vols subséquents.

### 3.4 NOM ET ADRESSE DU TRANSPORTEUR

Notre nom pourra être abrégé au Code de Désignation de notre ligne aérienne ou

autrement, dans le billet. Notre adresse sera considérée être l'aéroport du départ indiqué en face de la première abréviation de notre nom dans la case « transporteur » du billet ou dans le cas d'un billet électronique, comme indiqué pour notre premier segment du vol dans l'itinéraire/reçu.

---

## **ARTICLE 4 - ESCALES**

4.1 Des escales peuvent être permises aux lieux des escales convenues dépendant des conditions et règlements des gouvernements.

4.2 Des escales peuvent être convenues avec le Transporteur en avance et peuvent être spécifiées sur le billet.

---

## **ARTICLE 5 - TARIFS, TAXES, COMMISSIONS ET CHARGES**

### **5.1 TARIFS**

Les tarifs s'appliquent seulement au transport de l'aéroport du point d'origine à l'aéroport au point de destination, sauf si spécifié autrement. Les tarifs ne comprennent pas les services de transport terrestre entre les aéroports et entre les aéroports et les terminaux dans ville. Votre tarif sera calculé en conformité avec notre tarif en vigueur à la date du paiement de votre billet pour voyager aux dates spécifiques et en conformité à l'itinéraire indiqué. Si vous changez votre itinéraire ou vos dates de voyage, ceci pourrait avoir un impact sur le tarif que vous devrez payer.

### **5.2 TAXES, COMMISSIONS ET CHARGES**

Vous devrez payer les taxes, commissions et charges applicables imposées par les gouvernements ou d'autres autorités ou par l'opérateur d'un aéroport. Quand vous achetez votre billet, vous serez avisé des taxes, commissions et charges qui ne sont pas comprises dans le prix. La plupart de ces taxes, commissions et charges sont indiquées séparément sur le billet. Les taxes, commissions et charges imposées sur le transport aérien changent constamment et peuvent être imposées à la date de la délivrance du billet. S'il y a une augmentation des taxes, commissions et charges indiquées sur le billet, vous devrez la payer. De façon similaire, si une nouvelle taxe, commission ou charge est imposée, même après l'émission du Billet, vous devrez la payer. De la même façon, si une taxe, commission ou charge que vous nous avez payée quand vous avez acheté votre billet est abolie ou réduite et ne s'applique plus dans votre cas, ou si devez payer un montant plus bas, vous aurez le droit de réclamer un remboursement.

### **5.3 MONNAIE**

Les taxes, commissions et charges sont payables dans la monnaie du pays d'émission du billet à moins que nous ou notre Agent Autorisé n'indiquions une autre monnaie au moment du paiement ou avant (par exemple, en raison de la non-convertibilité de la monnaie locale). A notre discrétion, nous pourrions accepter le paiement dans une autre monnaie.

---

## **ARTICLE 6 - RÉSERVATIONS**

### **6.1 CONDITIONS DE RESERVATIONS**

6.1.1 Nous, ou notre Agent Autorisé, noterons votre/vos réservation/s. A votre demande, nous vous donnerons une confirmation de votre/vos réservation/s par écrit.

6.1.2 Certains tarifs ont des conditions qui limitent ou qui excluent votre droit de changer ou d'annuler les réservations. Vous devrez vérifier les conditions qui s'appliquent à votre tarif et nous ne sommes pas responsables si vous ne le faites pas.

### **6.2 HEURES LIMITES D'EMISSION DES BILLETS**

Si vous n'avez pas payé le Billet avant l'heure limite spécifiée avisée par nous ou par notre Agent Autorisé, nous pouvons annuler votre réservation.

### **6.3 DONNEES PERSONNELLES**

Vous reconnaissez que vous avez à fournir des données personnelles pour faire une réservation, pour acheter un billet, pour obtenir des services auxiliaires, pour l'élaboration des prestations de services, pour faciliter les procédures d'immigration et d'entrée, et pour fournir ces données aux agences gouvernementales relatives à votre voyage. A ces fins, vous nous autorisez à garder et à utiliser ces données et à les transmettre à nos propres bureaux, aux Agents Autorisés, aux agences gouvernementales, à d'autres transporteurs ou à des prestataires des services ci-dessus. Nous ne serons pas responsables envers vous à l'égard de toute perte ou frais encouru par notre utilisation ou par la transmission de ces données à moins que la perte ou les frais ne soient causés par notre négligence. La réglementation gouvernementale pourra vous obliger à nous fournir des données ou des renseignements personnels spécifiques, y compris des informations qui nous permettront de notifier les membres de la famille dans un cas d'urgence

### **6.4 ALLOCATION DE SIEGES**

Nous essaierons d'accepter des demandes d'allocation de sièges en avance, néanmoins, nous ne pouvons garantir aucun siège. Nous nous réservons le droit d'allouer ou de ré-allouer des sièges à tout moment, même après l'embarquement. Ce sera peut-être nécessaire à des fins opérationnelles, ou de sécurité.

### **6.5 RECONFIRMATION DES RÉSERVATIONS**

6.5.1 Les réservations subséquentes ou pour votre retour peuvent être assujetties à la reconfirmation des réservations dans une période spécifiée. Nous vous aviserons si vous devez reconfirmer, et nous vous indiquerons comment et où il faudra le faire. Si vous devez reconfirmer et si vous ne le faites pas, nous pourrions annuler vos réservations subséquentes ou de retour. Cependant, si vous nous avisez que vous voulez toujours

voyager et s'il y a un siège disponible, nous garderons vos réservations et nous vous transporterons. S'il n'y a pas de place sur le vol, nous ferons des efforts raisonnables pour vous transporter à votre prochaine destination ou à votre destination finale.

6.5.2 Vous devrez re-confirmer les conditions de re-confirmation pour tout autre transporteur impliqué dans votre voyage, avec ce transporteur. S'il faut re-confirmer votre vol, vous devrez le faire avec le transporteur dont le code est indiqué pour le vol pertinent sur le Billet.

#### 6.6 ANNULATION DES RÉSERVATIONS SUBSEQUENTES

Veillez noter que si vous n'êtes pas à l'aéroport pour un vol sans nous en aviser en avance, nous pourrions annuler vos réservations de retour ou subséquentes. Cependant, si vous nous en avisez à l'avance, nous n'annulerons pas vos réservations pour les vols subséquentes.

---

### **ARTICLE 7 – ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT**

7.1 Les heures limites d'enregistrement sont différentes à chaque aéroport et nous vous conseillons de vous renseigner sur ces heures limites et de les respecter. Votre voyage sera plus facile si vous avez assez de temps pour les respecter. Nous nous réserverons le droit d'annuler votre réservation si vous ne respectez pas l'heure limite d'enregistrement indiquée. Nous ou nos Agents Autorisés vous renseignerons sur l'heure limite d'enregistrement. Pour tout vol subséquent à votre voyage, vous devrez vous renseigner sur l'heure limite d'enregistrement. Vous trouverez l'heure limite d'enregistrement pour nos vols dans notre horaire ou vous pouvez les obtenir à nos bureaux ou aux bureaux de nos Agents Autorisés.

7.2 Vous devez vous enregistrer vous-même vos bagages enregistrés. On ne permet pas l'enregistrement par un tiers. On pourra refuser de vous transporter si vous n'êtes pas présent pour vous présenter à l'enregistrement.

7.3 Vous devrez être à la porte d'embarquement avant l'heure que nous spécifions au moment d votre enregistrement

7.4 Nous pourrions annuler la place réservée pour vous si vous n'arrivez pas à la porte d'embarquement avant l'heure indiquée.

7.5 Nous ne serons pas responsables envers vous à l'égard de toute charge ou frais encourus qui résultent du fait que vous n'avez pas respecté les dispositions de cet Article.

---

### **ARTICLE 8 – REFUS DU TRANSPORT ET LIMITATION DU TRANSPORT**

## 8.1 LE DROIT DE REFUSER DE TRANSPORTER

En exerçant raisonnablement notre discrétion, nous pourrions refuser de vous transporter ou de transporter vos bagages si nous vous avons averti par écrit que nous refuserons de vous transporter après la date de cette notification. Dans ces circonstances vous aurez droit à un remboursement. Nous pourrions aussi refuser de vous transporter ou de transporter vos bagages dans un des cas suivants ou si nous croyons qu'un de ces cas est raisonnablement possible :

8.1.1 cette action est nécessaire pour agir conformément à une loi, une réglementation ou un ordre ;

8.1.2 transporter vous ou vos bagages pourra mettre en danger ou affecter la sécurité, la santé et le confort matériel des autres passagers ou de l'équipe ;

8.1.3 votre état mental ou physique, y compris votre affaiblissement qui résulte de la consommation d'alcool ou de drogue est un hasard ou un risque pour vous, pour les passagers, pour l'équipage ou pour la propriété ;

8.1.4 votre comportement a été mauvais sur un vol préalable et nous croyons que vous êtes capable de refaire la même chose ;

8.1.5 vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sécurité ;

8.1.6 vous n'avez pas payé les tarifs, taxes, commissions ou charges applicables ;

8.1.7 vous semblez ne pas avoir les documents de voyage, vous pourriez essayer d'entrer dans un pays dans lequel vous êtes passager en transit, ou pour lequel vous n'avez pas les documents de voyage valables, vous détruisez vos documents de voyage pendant le vol ou vous refusez de donner vos documents de voyage à l'équipage moyennant un reçu si on vous demande de le faire ;

8.1.8 vous présentez un billet acquis de façon illégale, acheté à une entité autre que nous ou notre Agent Autorisé, ou rapporté perdu ou volé, est une contrefaçon, ou vous ne pouvez pas prouver que vous êtes la personne nommée sur le billet ;

8.1.9 vous n'avez pas respecté les conditions stipulées dans l'Article 3.3 ci-dessus concernant la séquence et l'utilisation des coupons, ou vous présentez un billet qui a été délivré ou modifié d'aucune manière autre que par nous ou notre Agent Autorisé, ou le billet est mutilé ;

8.1.10 vous ne respectez pas nos instructions à l'égard de la sûreté ou de la sécurité ;

8.1.11 il y a une autre raison ou circonstance qui existe qui, à notre avis raisonnable, nous donne le droit de refuser de vous transporter ou de refuser de transporter vos bagages ;

8.1.12 vous avez déjà commis une des actions ou omissions mentionnées ci-dessus.

## 8.2 ASSISTANCE SPECIALE

Vous devrez arranger avec nous en avance le transport d'enfants non accompagnés, de personnes frappées d'incapacités, de femmes enceintes, de personnes malades ou d'autres personnes ayant besoin d'une assistance spéciale. Nous ne refuserons pas de transporter les passagers handicapés qui nous ont avertis de leur besoin spécial lors de l'émission du billet et que nous avons accepté, à cause de ce handicap ou besoin spécial, mais nos règlements ou les règlements gouvernementaux pourraient s'appliquer au transport de tels passagers. Des exemplaires de ces règlements peuvent être obtenus au bureau du représentant local de SAA. Les passagers qui ont besoin d'une assistance spéciale ne peuvent pas être placés près d'une sortie d'urgence.

## 8.3 SURCHARGE

Si le transporteur croit que la limite de poids sur l'avion ou que la capacité maximale de places sera dépassée, le transporteur décidera à sa discrétion raisonnable et sous réserve des dispositions des Articles 9.6.3 et 10.2.4 de ces Conditions Générales de Transport quels passagers et quels bagages seront transportés.

---

## **ARTICLE 9 - BAGAGES**

### **9.1 FRANCHISE DE TRANSPORT DE BAGAGES**

Vous pouvez porter des bagages gratuits, sous réserve de nos conditions et limitations, qui sont disponibles sur demande à nos bureaux ou de nos Agents Autorisés et qui sont disponibles sur notre site Internet, [www.flysaa.com](http://www.flysaa.com)

### **9.2 EXCEDENT DE BAGAGES**

Vous devrez payer une charge pour le transport de bagages qui excèdent les bagages en franchise. Nous pouvons fournir ces tarifs sur demande et ils sont disponibles sur notre site Internet [www.flysaa.com](http://www.flysaa.com).

### **9.3 ARTICLES NON ACCEPTABLES COMME BAGAGES**

9.3.1 Vous ne devez pas inclure dans vos bagages :

9.3.1.1 des articles qui ne constituent pas les bagages comme définis dans le premier Article ;

9.3.1.2 des articles qui pourraient mettre en danger l'avion ou des personnes ou des affaires à bord de l'avion, comme ceux spécifiés dans les Instructions Techniques de l'Organisation Internationale de l'Aviation Civile (OIA) pour le transport sans danger des Marchandises Dangereuses par Avion et les Règlements de l'Association International du Transport Aérien (AITA) sur les Marchandises Dangereuses, et dans nos règlements (nous pouvons fournir des renseignements additionnelles sur demande) ;

9.3.1.3 des articles dont le transport est interdit dans les lois, règlements ou instructions applicables de tout état vers lequel ou duquel nous volons ;

9.3.1.4 des articles que nous considérons raisonnablement être mal adaptés au transport parce qu'ils sont dangereux ou en raison de leur poids, leurs dimensions, leur forme ou leur caractère, ou qui sont fragiles ou périssables à cause, entre autres, du type d'avion utilisé. Les informations sur des articles sont disponibles sur demande.

9.3.2 Les armes et munitions de toute nature sont interdites et ne peuvent pas être transportées comme bagages enregistrés ou dans les bagages enregistrés. Nous pourrions accepter de tels articles en tant que faisant partie de votre franchise de bagages et vous aiderons à assurer l'acceptation de ces articles. Les armes à feu devront être déchargées, emballées de façon appropriée et le cran de sûreté devra être activé. Le transport de munitions se fait sous réserve des règlements de OIA et AITA comme spécifié dans 9.3.1.2.

9.3.3 Des armes comme les épées, les couteaux et des articles similaires peuvent être acceptés comme des bagages enregistrés à notre discrétion, mais ne seront pas permises dans la cabine de l'avion.

9.3.4 Vous ne devrez pas inclure dans vos bagages enregistrés des articles fragiles ou périssables, des œuvres artistiques, de l'argent, des bijoux, des métaux précieux, des ordinateurs, des appareils personnels électroniques, des téléphones cellulaires, des appareils photographiques, l'équipement audio et vidéo, des documents négociables, des valeurs ou d'autres articles de valeur, des documents d'affaires, des passeports ou d'autres documents d'identification ou des échantillons.

9.3.5 Si, malgré leur interdiction de transport, des articles repris aux art. 9.3.1, 9.3.2 et 9.3.4 se trouvent dans votre bagage, leur présence se fera entièrement à vos propres risques, ne portera préjudice à aucun droit que nous pourrions détenir en vertu de cette infraction, ne nous rendra pas responsable de toute perte de ou dommage à ces articles au-delà de la limite de responsabilité et sera soumise à justification en vertu de la Convention.

#### 9.4 DROIT DE REFUSER DE TRANSPORTER

9.4.1 Sous réserve des paragraphes 9.3.2 et 9.3.3, nous refuserons de transporter comme bagages les articles décrits dans 9.3, et nous pourrions refuser tout transport additionnel de tels articles après avoir trouvé ces articles. Le droit de fouiller, qu'il soit exercé ou non, constitue notre accord exprès ou implicite de transporter des articles dans vos bagages que nous refuserions autrement de transporter.

9.4.2 Nous pourrions refuser de transporter comme bagages tout article que nous considérons être mal adaptés au transport parce qu'il est dangereux ou en raison de ses dimensions, sa forme, son poids, son contenu, son caractère, ou pour des raisons de sûreté ou opérationnelles, ou si cela affecte le confort d'autres passagers. Les informations sur des articles qui ne sont pas acceptables sont disponibles sur demande.

9.4.3 Nous pourrions refuser de transporter comme bagages tout article qui, pour des raisons de sûreté, sécurité ou opérationnelles, y compris des bagages qui ne sont pas les vôtres, que vous avez inclus avec vos bagages\* et qu'une autre personne vous a donné ou \*des bagages portés de la part de quelqu'un d'autre dont vous ne savez pas le contenu, devront être déclarés. L'identification de tels articles sans nous en avertir pourrait mener à un refus de transporter ces articles et à une poursuite juridique possible. Nous n'acceptons pas d'être responsable de tels bagages et nous avons droit à une indemnité de votre part à l'égard de réclamations ou pertes encourues qui résultent des dommages à ces bagages

9.4.4 Nous pourrions refuser de transporter des bagages à moins que nous ne croyions qu'ils sont bien emballés et protégés dans des conteneurs appropriés. Les informations sur l'emballage et les conteneurs que nous n'acceptons pas sont disponibles sur demande.

#### 9.5 DROIT DE FOUILLE

Pour des raisons de sûreté et de sécurité nous pourrions vous demander de nous permettre de vous fouiller et scanner et de nous permettre de fouiller, scanner ou de faire une radio de vos bagages. Si vous n'êtes pas disponible, on pourra fouiller vos bagages sans vous pour déterminer si vous possédez ou si vos bagages contiennent tout article décrit dans 9.3.1 ci-dessus ou toute arme à feu, munition ou arme qui n'a pas été présentée pour que nous puissions la voir conformément à 9.3.2 ou 9.3.3. Si vous ne voulez pas permettre de telles fouilles, nous pourrions refuser de vous transporter et de transporter vos bagages. Si une fouille ou un balayage électronique vous blesse ou une radio ou balayage électronique endommage vos bagages, nous ne serons pas responsables de tels dommages à moins que ces dommages ne résultent d'une faute ou négligence de notre part.

## 9.6 BAGAGES ENREGISTRÉS

9.6.1 Quand vous nous confiez les bagages que vous voulez enregistrer, nous les prendrons et nous délivrons une étiquette d'identification de bagages pour chaque pièce de vos bagages enregistrés.

9.6.2 Vos bagages enregistrés devront être marqués de votre nom ou d'une autre identification personnelle attachée.

9.6.3 Vos bagages enregistrés seront toujours transportés sur le même avion que vous si possible, à moins que nous ne décidions pour des raisons de sûreté, de sécurité ou opérationnelles de les transporter sur un autre vol. Si vos bagages enregistrés sont transportés sur un vol subséquent, nous vous les livrerons, à moins que les lois applicables ne stipulent que vous devez être présent au dédouanement.

## 9.7 BAGAGES NON ENREGISTRÉS

9.7.1 Nous pourrions spécifier les dimensions maximums et/ou le poids des bagages qui vous accompagnent dans l'avion. Si nous ne le faisons pas, les bagages que vous portez sur l'avion devront être placés sous le siège devant vous ou enfermés dans un compartiment de stockage dans la cabine de l'avion. Si vous ne pouvez pas le faire, vous devrez les porter comme bagages enregistrés.

9.7.2 Les objets qui ne peuvent pas être transportés dans le compartiment cargaison (comme des instruments musicaux délicats), et qui ne sont pas en conformité avec les conditions de 9.7.1. ci-dessus seront acceptés pour être transportés dans le compartiment de la cabine si vous nous avez en averti en avance et si nous avons donné notre permission. Vous pourrez devoir payer une charge additionnelle.

## 9.8 COLLECTION ET LIVRAISON DE BAGAGES ENREGISTRÉS

9.8.1 Sous réserve de l'Article 9.6.3, vous devrez collecter vos bagages enregistrés dès qu'ils sont disponibles à votre destination ou escale. Si vous ne collectez pas vos bagages dans un délai raisonnable, nous pourrions imposer une charge de stockage. Si vos bagages enregistrés ne sont pas réclamés dans les trois (3) mois de leur disponibilité, nous pourrions les vendre sans aucune responsabilité de notre part envers vous.

9.8.2 Seulement le porteur du bulletin d'enregistrement et de l'étiquette d'identification de bagages aura le droit de prendre les bagages enregistrés.

9.8.3 Si la personne qui réclame les bagages enregistrés ne peut pas produire le bulletin d'enregistrement et identifier les bagages à l'aide de l'étiquette d'identification, nous livrerons les bagages à cette personne seulement s'il peut prouver à notre satisfaction qu'il a droit aux bagages, et si nous le demandons, cette personne devra fournir une garantie adéquate qu'il ou elle nous remboursera de toute perte, dommage ou frais que nous pourrions encourir suite à cette livraison.

9.9 ANIMAUX. Si nous acceptons le transport de vos animaux, nous le ferons sous réserve des conditions suivantes :

9.9.1 Vous devrez assurer que les animaux comme les chiens, les chats, les oiseaux du ménage et d'autres animaux domestiques sont bien enfermés dans leur caisse et ont des certificats valables de santé et de vaccination, des permis d'entrée et d'autres documents nécessaires pour les pays d'entrée ou de transit sans lesquels ils ne seront pas acceptés et transportés. Leur transport pourra dépendre de conditions additionnelles que nous spécifions qui sont disponibles sur demande.

9.9.2 Si accepté comme bagages, l'animal, avec son conteneur et sa nourriture ne fera pas partie de votre franchise de bagages et constituera un excédent de bagages pour lequel

vous devrez payer le tarif applicable. Les animaux ne seront pas transportés dans la cabine de passagers de l'avion. Ils seront transportés dans un conteneur approprié, dans le compartiment cargaison de l'avion.

9.9.3 Les chiens d'aveugles qui accompagnent des passagers handicapés seront transportés gratuitement en plus de la franchise de bagages normale, sous réserve des conditions que nous spécifions et qui sont disponibles sur demande.

9.9.4 Quand le transport ne dépend pas des règlements sur la responsabilité de la Convention, nous ne serons pas responsables d'aucune blessure, perte, maladie ou mort d'un animal que nous avons accepté de transporter à moins que nous ne soyons négligents ;

9.9.5 Nous ne serons pas responsables si certains de ces animaux n'ont pas tous les documents nécessaires de sortie, entrée, santé et d'autres documents pour l'entrée de l'animal dans ou à travers tout pays, état ou territoire et la personne qui transporte l'animal devra nous rembourser de tout/toute amende, frais, perte ou responsabilité imposé/e raisonnablement ou que nous encourons qui en résulte.

---

## **ARTICLE 10 - HORAIRES, RETARDS, ANNULATION DE VOLS**

### **10.1 HORAIRES**

10.1.1 L'heure du vol indiquée dans les horaires pourra changer entre la date de publication et la date à laquelle vous voyagez. Nous ne garantissons pas ces dates et elles ne font pas partie de votre contrat avec nous.

10.1.2 Avant d'accepter votre réservation, nous vous avertissons de l'heure du vol programmée en vigueur en ce moment et elle sera indiquée dans votre billet. Nous devons peut-être changer l'heure du vol après l'émission votre billet. Si vous fournissez vos coordonnées, nous essaierons de vous avertir de tels changements. Si, après l'achat de votre billet, nous changeons de façon significative l'heure du vol programmé, et si cette heure n'est pas acceptable pour vous, et si nous ne pouvons pas réserver une place pour vous sur un autre vol qui est acceptable pour vous, vous aurez le droit de réclamer un remboursement conformément à l'Article 11.2.

### **10.2 ANNULATION, CHANGEMENT DE ROUTES, RETARDS, ETC.**

10.2.1 Nous prendrons toutes les mesures nécessaires et mesures raisonnables pour éviter des délais à l'égard de votre transport et le transport de vos bagages. En prenant ces mesures et pour empêcher l'annulation d'un vol, dans des circonstances exceptionnelles, nous pourrions organiser un vol opéré de notre part par un autre transporteur et/ou avion.

10.2.2 Sauf comme autrement prévu par la Convention et le Règlement 261 / 2004 de l'UE où applicable, si nous annulons un vol, si nous n'opérons pas un vol de façon raisonnable conformément à l'horaire, si nous ne nous arrêtons pas à votre destination ou destination escale ou si vous ratez votre correspondance pour laquelle vous avez une réservation confirmée à cause de nous, vous aurez le choix de décider si vous voulez que nous :

10.2.2.1 vous transportions à la première occasion sur un autre service programmé que nous avons et sur lequel il y a une place sans charge additionnelle et, si nécessaire, que nous prolongions la validité de votre billet ; ou

10.2.2.2 changions votre route dans une période de temps raisonnable à la destination indiquée sur votre billet dans un de nos avions ou dans un avion d'un autre transporteur ou dans une autre classe de transport convenue mutuellement sans charge additionnelle. Si le tarif et les charges de la route révisée sont moins chers que le tarif que vous avez payé, nous vous rembourserons la différence ; ou

10.2.2.3 vous rembourseront conformément aux dispositions de l'Article 11.2

10.2.3 Si un des événements énumérés dans l'Article

10.2.2 a lieu, sauf comme autrement prévu par la Convention et le Règlement 261 / 2004 de l'UE où applicable, les options résumées dans l'Article 10.2.2.1 à 10.2.2.3 seront les seuls remèdes exclusifs disponibles et nous n'aurons plus aucune responsabilité envers vous.

10.2.4 SI nous ne pouvons pas fournir la place déjà confirmée, nous compenserons les passagers que nous ne pouvons pas accepter à bord ou auxquels on a offert une place dans une classe inférieure involontairement conformément à la loi et à notre politique de compensation sur les passagers à qui nous ne permettons pas de monter à bord de l'avion.

---

## **ARTICLE 11 - REMBOURSEMENT**

11.1 Nous rembourserons un billet ou toute partie du billet non utilisée conformément aux règlements tarifaires applicables comme suit :

11.1.1 Sauf comme prévu autrement dans cet Article, nous aurons le droit de rembourser ou la personne nommée sur le billet ou la personne qui a payé le billet, après la présentation de preuves satisfaisantes de ce paiement.

11.1.2 Si un billet a été payé par une personne autre que le passager mentionné dans le billet, et si le billet indique qu'il y a une restriction à l'égard de remboursements, nous rembourserons seulement la personne qui a payé le billet, ou nous rembourserons à l'ordre de cette personne.

11.1.3 Sauf dans le cas d'un billet perdu, les remboursements seront faits seulement contre la remise du billet et de tous les coupons de vol non utilisés.

11.1.4 Sous réserve de la présentation des documents requis par le transporteur et l'exercice de précautions raisonnables par nous, si un remboursement est fait à quelqu'un qui revendique être la personne à qui un tel remboursement peut être fait, ce sera considéré être un bon remboursement et nous ne serons plus responsables d'aucun remboursement envers vous ou envers une autre personne.

### **11.2 REMBOURSEMENTS INVOLONTAIRES**

11.2.1 Si nous annulons un vol, manquons d'opérer un vol de façon raisonnable conformément à l'horaire, n'opérons pas un vol de façon raisonnable conformément à l'horaire, ne nous arrêtons pas à votre destination ou destination escale ou si vous ratez

vos correspondances pour laquelle vous avez une réservation, le montant du remboursement sera :

11.2.1.1 si on n'a utilisé aucune portion du billet, un montant égal au tarif payé ;

11.2.1.2 si une portion du billet a été utilisée, le remboursement ne sera pas moins que la différence entre le tarif payé et le tarif applicable pour le voyage entre les points pour lequel le billet a été utilisé ;

11.2.1.3 quand le passager accepte le remboursement de l'achat d'un billet dans ces circonstances, nous se serons plus responsables.

### 11.3 REMBOURSEMENTS VOLONTAIRES

11.3.1 Si vous avez droit au remboursement de votre billet pour des raisons autres que celles stipulées dans 11.2, le montant du remboursement sera :

11.3.1.1 Si aucune portion du billet n'a été utilisée, un montant égal au tarif payé, moins toute charge de service raisonnable ou frais d'annulation ;

11.3.1.2 Si une portion du billet a été utilisée, le remboursement sera un montant égal à la différence entre le tarif payé et le tarif applicable pour le voyage entre les points pour lequel le billet a été utilisé moins une charge de service raisonnable ou frais d'annulation ;

### 11.4 REMBOURSEMENT D'UN BILLET PERDU

11.4.1 Si vous perdez votre billet ou une portion de votre billet, vous devrez fournir des preuves satisfaisantes de la perte et payer une charge d'administration raisonnable, et le remboursement sera fait dès que ce sera praticable après l'expiration de la période de validité du billet, à condition :

11.4.1.1 Que le billet perdu ou une portion du billet n'ait pas été l'utilisé, ni remboursé préalablement ni remplacé (sauf quand l'utilisation, le remboursement ou le remplacement par ou à un tiers a résulté de notre propre négligence) ;

11.4.1.2 Que la personne remboursée s'engage, comme prescrit par nous même, à nous rembourser le montant dans un cas de mauvaise utilisation ou fraude et/ou dans la mesure que le billet ou portion perdu/e soit utilisé par un tiers (sauf quand l'utilisation, le remboursement ou le remplacement par ou à un tiers a résulté de notre propre négligence) ;

11.4.2 SI nous ou notre Agent Autorisé perdons le billet ou une portion du billet, nous serons responsables de la perte.

### 11.5 DROIT DE REFUSER DE REMBOURSER

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

11.5.2 Nous pouvons refuser de faire le remboursement d'un billet présenté à nous ou aux fonctionnaires du Gouvernement pour prouver que vous avez l'intention de quitter le pays à moins que vous ne prouviez à notre satisfaction que vous êtes autorisé à rester dans le pays ou que vous quitterez ce pays sur un vol d'un autre transporteur ou par un autre moyen de transport.

11.6 MONNAIE Nous nous réservons le droit de rembourser de la même façon et dans la monnaie utilisée pour payer le billet.

### 11.7 QUI DOIT REMBOURSER LE BILLET REMBOURSABLE ? Les

remboursements volontaires seront faits seulement par le transporteur qui a délivré le billet ou par son agent s'il est autorisé à le faire.

---

## **ARTICLE 12 – COMPORTEMENT A BORD L'AVION**

### **12.1 GENERAL**

12.1.1 Si, à bord de l'aéronef, selon ce que nous jugeons raisonnable, vous vous conduisez de manière à mettre en danger l'aéronef ou une quelconque personne ou des biens personnels à bord, ou vous empêchez l'équipage à remplir ses fonctions, ou manquez de vous conformer à des consignes d'équipage, quelles qu'elles soient, y compris et sans caractère limitatif, celles qui se rapportent à l'usage du tabac, à la consommation d'alcool ou de drogues, ou vous vous conduisez, auprès d'autres passagers ou de l'équipage, de manière à entraîner une gêne à leur confort ou à leur commodité, un dommage ou une blessure, nous pourrions prendre des mesures que nous jugeons nécessaires pour prévenir la continuation d'une telle conduite, y compris, la maîtrise par force. Vous risquez d'être débarqué et la continuation de votre voyage peut vous être refusée à tout moment, et d'être poursuivi en justice pour les délits commis à bord de l'aéronef.

12.1.2 Si vous vous conduisez de la manière décrite dans l'alinéa

12.1.1 ci-dessus, vous nous rembourserez tous nos frais, réclamations, pertes, amendes ou sanctions, y compris mais sans caractère limitatif, tous les frais provoqués par le déroutement de l'aéronef aux fins de vous décharger et toutes les pertes encourues ou subies par nous, nos agents, employés, entrepreneurs indépendants, passagers et un quelconque tiers, en ce qui concerne le décès, le préjudice, la perte, les dommages ou les délais subis par d'autres passagers ou biens, découlant de votre mauvaise conduite.

### **12.2 DISPOSITIFS ELECTRONIQUES**

12.2.1 Pour des raisons de sécurité, nous pouvons interdire ou limiter l'usage de matériel électronique à bord de l'aéronef, y compris, mais sans caractère limitatif, les téléphones portables, ordinateurs portables, magnétophones portables, radios portables, lecteurs de CD, jeux ou dispositifs de transmission électronique, y compris jeux radioguidés et talkie-walkie. L'utilisation des aides auditives et des stimulateurs cardiaques est permise.

12.2.2 Si vous manquez de vous conformer à 12.2.1, nous nous réservons le droit de garder de tels dispositifs électroniques jusqu'à la fin de votre vol ou jusqu'au moment stipulé par la loi locale.

---

## **ARTICLE 13 – DISPOSITIONS PRISES POUR DES SERVICES SUPPLEMENTAIRES**

13.1 Si nous prenons des dispositions auprès d'un tiers pour vous fournir un service quelconque autre que le transport aérien, ou si nous émettons un billet ou un coupon

concernant le transport ou les services (autre que le transport aérien) fournis par un tiers, tels que les réservations de chambre d'hôtel ou la location des voitures, en faisant ceci, nous agissons en tant que votre agent. Les conditions du fournisseur de services tiers s'appliqueront. Nous ne sommes pas responsables envers les tiers pour les frais des services qui vous sont fournis et vous acceptez de nous rembourser ces frais.

13.2 Si nous vous fournissons également un transport de surface, d'autres conditions peuvent s'appliquer à un tel transport de surface. De telles conditions sont disponibles sur demande.

---

## **ARTICLE 14 – FORMALITES ADMINISTRATIVES**

### **14.1 FORMALITES GENERALES**

14.1.1 Vous avez la responsabilité d'obtenir tous les documents de voyage et visas requis et de vous conformer à tous les règlements, lois, arrêtés, demandes et exigences en matière de voyages des pays de provenance et des pays par lesquels ou à travers lesquels vous transitez.

14.1.2 Nous ne serons pas tenus responsables des conséquences, subies par un passager quelconque, provenant du fait qu'il n'a pas obtenu de tels documents ou visas ou qu'il ne s'est pas conformé à de tels règlements, lois, arrêtés, demandes, exigences, règles ou consignes.

### **14.2 DOCUMENTS DE VOYAGE**

Avant votre départ, vous devez remettre tous les documents de sortie, d'entrée, de santé et tout autre document requis par les lois, règlements, arrêtés, demandes ou autres exigences des pays concernés, et nous permettre de faire et de garder des copies de ces documents-ci. Nous nous réservons le droit de vous refuser le transport au cas où vous ne vous conformeriez pas à ces exigences, ou au cas où vos documents de voyage ne seraient pas en règle.

### **14.3 REFUS D'ENTRÉE**

Si l'entrée dans un pays quelconque vous est refusée, vous serez tenu responsable de payer toute amende ou charge qui nous est imposée par le gouvernement concerné ainsi que les frais encourus en vous transportant de ce pays. Le prix de voyage perçu pour le transport au lieu du refus ou de l'entrée refusée ne sera pas remboursé par nous.

### **14.4 PASSAGER RESPONSABLE DES AMENDES, FRAIS DE DETENTION, ETC.**

Si nous sommes obligés de payer une amende quelconque ou une pénalité ou d'encourir des frais, quels qu'ils soient, à cause de votre manque de conformité aux lois, règlements, arrêtés, demandes ou autres exigences de voyage des pays concernés ou à cause de ne pas présenter les documents requis, vous nous rembourserez sur demande tout montant versé de la sorte ou tous les frais encourus de la sorte. Nous pouvons, à notre seule discrétion, appliquer la valeur de tout transport non utilisé sur votre billet, ou tous vos fonds en notre possession à un tel paiement ou dépense.

### **14.5 CUSTOMS INSPECTION**

If required, you shall attend inspection of your Baggage, by customs or other Government officials. We are not liable to you for any Damage suffered by you in the course of such inspection or through your failure to comply with this requirement unless caused by our negligence or that of our agents.

#### 14.5 CONTROLE DOUANIER

En cas de besoin, vous assisterez au contrôle de vos bagages par la douane ou par d'autres agents du gouvernement. Nous n'avons pas de responsabilité envers vous pour un dommage quelconque au cours d'un tel contrôle ou en raison de votre manque de conformité à cette exigence, à moins qu'il ne soit occasionné par notre négligence ou celle de nos agents.

#### 14.6 CONTROLE DE SECURITE

Vous vous soumettez à tout contrôle de sécurité exigé par les gouvernements, agents des aéroports, transporteurs ou par nous-mêmes. Nous ne sommes pas responsables envers vous pour un dommage quelconque, subi par vous au cours de tels contrôles de sécurité ou en raison de votre manque de conformité à cette exigence à moins qu'il ne soit occasionné par notre négligence ou celle de nos agents.

---

### **ARTICLE 15 – TRANSPORTEURS SUCCESSIFS**

Le transport qui sera effectué par nous et par d'autres transporteurs sur un seul billet, or sur un billet émis conjointement, est considéré comme une opération unique aux fins de la Convention. Cependant, vous êtes prié de vous référer à l'Article 16.3.2

---

### **ARTICLE 16 – RESPONSABILITE POUR DOMMAGES**

16.1 La responsabilité de South African Airways (Proprietary) Limited et de chaque transporteur qui s'occupe de votre transport, sera déterminée par ses propres Conditions de Transport. Les dispositions de notre responsabilité sont décrites dans cet article.

16.2 Sauf stipulation contraire dans les présentes, le transport international, tel que décrit dans la Convention, est soumis aux règlements de responsabilité de la Convention. Nous nous référons à l'accord spécial que nous appliquons (voir Article 16.4).

16.3 Lorsque votre transport n'est pas soumis ou n'est pas non conforme aux règlements de responsabilité de la Convention, les règles suivantes s'appliqueront :

16.3.1 Toute notre responsabilité concernant les dommages, sera réduite par toute négligence, ou par tout acte fautif ou omission de votre part qui entraîne ou contribue aux dommages conformément à la loi pertinente.

16.3.2 Nous serons uniquement responsables des dommages survenus au cours du transport sur les vols ou sur les segments de vols où notre Code de Désignation apparaît dans la case du transporteur du billet correspondant à ce vol ou à ce segment de vol. Si nous émettons un billet ou si nous contrôlons des bagages qui vont être transportés sur un autre transporteur, nous l'effectuons uniquement en tant qu'agent de l'autre transporteur. Toutefois, en ce qui concerne les bagages enregistrés, vous avez droit à un recours contre le premier ou le dernier transporteur.

16.3.3 Nous ne serons pas tenus responsables des dommages aux Bagages Non Enregistrés à moins que de tels dommages ne soient occasionnés par notre négligence.

16.3.4 Nous ne sommes pas responsables d'un dommage quelconque qui survienne à cause de notre conformité aux lois applicables ou aux règles et règlements gouvernementaux, ou de votre manque de conformité à ceux-ci.

16.3.5 Sauf dans le cas d'un acte ou d'une omission, réalisé avec l'intention d'occasionner un dommage ou réalisé de manière imprudente et avec la conscience qu'un dommage en résultera, notre responsabilité, dans le cas d'un dommage aux bagages enregistrés, sera limitée à 19 SDR/kg et dans le cas d'un dommage aux bagages non enregistrés, sera limitée à 332 SDR par passager lorsque la Convention de Varsovie s'applique à votre voyage, ou à 1,131 SDR pour les bagages enregistrés et non enregistrés lorsque la Convention de Montréal s'applique à votre voyage, pourvu que, dans soit l'un ou l'autre cas, si conformément aux lois applicables, les limites différentes de responsabilité sont applicables, de telles limites différentes s'appliqueront. Si le poids d'un bagage n'est pas indiqué sur le bulletin de bagages, le poids total des bagages enregistrés sera réputé ne pas excéder la franchise de bagages autorisés pour la classe de transport concernée. Si, dans le cas des bagages enregistrés, une valeur supérieure a été déclarée par écrit en vertu d'une installation qui indique les valeurs supérieures, notre responsabilité sera limitée à une telle valeur supérieure déclarée.

16.3.6 Sauf au cas où une autre disposition spécifique serait indiquée, nous ne serons responsables envers vous que des dommages compensatoires recouvrables pour les pertes et frais justifiés, conformément à la Convention.

16.3.7 Nous ne sommes pas responsables d'un dommage quelconque occasionné par vos bagages. Vous serez responsable de tout dommage provoqué par vos bagages à d'autres personnes ou biens, y compris nos biens et vous nous rembourserez ce dommage.

16.3.8 Notre responsabilité pour les dommages aux articles dont la présence dans un bagage enregistré est interdite en vertu de l'art. 9.3, y compris les articles fragiles ou matières périssables, les objets d'une valeur spéciale, les appareils électroniques, les bijoux, métaux précieux, ordinateurs, biens personnels, valeurs négociables, titres ou autres valeurs, documents commerciaux, passeports et autres documents d'identification ou échantillons, sous réserve des mesures à notre disposition, ne dépassera pas les limites de responsabilité prévues par la Convention.

16.3.9. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés à tout équipement sportif ou instruments de musique dont l'étui ne serait pas rigide ou adapté. Si l'extérieur de l'étui rigide ne présente aucun dommage, nous ne sommes pas responsables de son contenu.

16.3.10. Nous ne sommes pas responsables des bagages endommagés existants.

16.3.11. Nous ne sommes pas responsables des bagages trop grands, trop lourds ou trop emballés.

16.3.12. Lors d'une manutention normale, vos bagages peuvent présenter des marques d'utilisation. Nous ne sommes pas responsables de l'état résultant de l'usure normale des bagages, telle que les entailles mineures, les rayures, les éraflures, les bosses et les salissures. Nous ne sommes pas responsables des parties saillantes, telles que les roues, les sangles, les poignées dont les poignées télescopiques et de portage, les crochets, les rabats, les poches ou autres éléments fixés.

16.3.13. Nous ne sommes pas responsables des bagages endommagés en raison de défauts de fabrication.

16.3.14. Nous ne sommes pas responsables d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap quelconque, y compris du décès, imputable à votre condition physique ou à l'aggravation de cette condition.

16.3.15. Le contrat de transport, dont les présentes Conditions de transport et exclusions ou limites de responsabilité, est, sans exception, également applicable à nos Agents, employés et représentants autorisés.

16.3.16. Aucun élément des présentes Conditions de transport ne doit déroger à toute exclusion ou limitation de notre responsabilité en vertu de la Convention ou des lois applicables sauf indication expresse contraire mentionnée dans les présentes.

16.3.17. Nous ne sommes pas responsables des articles enregistrés dans des sacs en plastique ou en papier, pas assez résistants ou dont la fermeture n'est pas assez sécurisée pour les protéger suffisamment.

#### 16.4 TRANSPORT INTERNATIONAL – ACCORD SPECIAL

16.4.1 Les dispositions de cet Article 16.4 ne lient pas un autre transporteur quelconque concerné par votre voyage à moins qu'il ne vous le signale expressément.

16.4.2 Nous acceptons qu'en ce qui concerne tout transport international des passagers, auquel s'applique la Convention, effectué sur les vols ou sur les segments de vols où notre Code de Désignation est indiqué dans la case du transporteur du billet de ce vol ou de ce segment de vol :

16.4.2.1 Nous n'invoquerons pas la limitation de responsabilité dans l'article 22(1) concernant toute réclamation de dommages sous l'article 17 de la Convention ;

16.4.2.2 Nous n'invoquerons pas une quelconque défense sous l'article 20(1) de la Convention concernant la portion d'une telle réclamation qui ne dépasse pas les 113,100 SDR ;

16.4.2.3 Nous effectuerons, sans délai et dans toute circonstance, au plus tard dans les quinze (15) jours après que l'identité de la personne physique qui a droit aux indemnités soit établie, de tels paiements anticipés qui seraient nécessaires afin de pourvoir aux besoins économiques en fonction des et de manière proportionnelle aux souffrances subis ;

16.4.2.4 Sans préjudice à l'alinéa 16.4.2.3 un paiement anticipé ne sera pas inférieur à l'équivalent en ECU de 16,000 SDR par passager, en cas de décès ;

16.4.2.5 Un paiement anticipé effectué par nous conformément aux présentes, ne constituera pas une reconnaissance de responsabilité et peut être déduit de toute somme ultérieure versée en fonction de notre responsabilité, mais n'est pas remboursable, sauf si nous prouvons que le dommage a été causé par, ou influencé par la négligence du passager blessé ou décédé ou dans les circonstances où il est prouvé par la suite que la personne qui a reçu le paiement anticipé a occasionné ou a contribué au dommage par

négligence ou n'était pas la personne ayant droit à l'indemnité.

16.5 Sauf si cela est expressément stipulé, rien dans les présentes ne renoncera à une exclusion quelconque ou limitation de responsabilité ou autre défense mise à notre disposition selon la Convention ou les lois applicables. Sans préjudice de la généralité du susdit, rien dans les présentes ne renoncera à une exclusion quelconque ou limitation de responsabilité ou défense mise à notre disposition sous la Convention ou les lois applicables concernant le décès, le préjudice ou autre blessure corporelle à l'égard de toute assurance sociale et publique ou organisme similaire ou toute personne qui est tenue à payer des indemnités ou qui a payé des indemnités vis-à-vis le décès, le préjudice ou autre blessure corporelle. De telles réclamations seront soumises à la limite dans l'article 22(1) et aux défenses dans l'article 20(1) de la Convention. Nous indemniserons le passager ou les personnes à charge du passager les dommages intérêts compensatoires recouvrables qui dépassent les paiements reçus de la part de toute assurance sociale et publique ou organisme similaire.

#### 16.5.1 TRANSPORT NATIONAL EN AFRIQUE DU SUD

Aux fins de tout transport sur nos services nationaux à l'intérieur de la République d'Afrique du Sud, auquel la Convention ne s'applique pas, la limite de notre responsabilité envers chaque passager pour le décès, le préjudice ou autre blessure corporelle sera la somme de 1,000,000 R (un million de rands) y compris les frais judiciaires, sous réserve de la preuve du quantum de la réclamation et que l'incident résultait de ou était provoqué par une négligence de notre part, pourvu que cette limite ne s'applique pas aux actes ou omissions avec l'intention d'occasionner un dommage ou de manière imprudente et en étant conscient qu'un dommage en résulterait.

---

## **ARTICLE 17 – DELAIS DES RECLAMATIONS ET RECOURS**

### 17.1 AVIS DE RECLAMATIONS

L'acceptation des bagages par le porteur du bulletin des bagages, sans plainte à l'heure de la livraison, constitue une preuve suffisante que le bagage a été livré en bon état et conformément au contrat de transport, à moins que vous ne prouviez le contraire. Si vous désirez déposer une réclamation ou intenter une poursuite vis-à-vis des dommages aux bagages enregistrés, vous devez nous prévenir aussitôt que vous découvrez le dommage, et au plus tard, dans les sept (7) jours après la réception du bagage. Si vous désirez déposer une réclamation ou intenter une poursuite vis-à-vis le délai des bagages enregistrés, vous devez nous prévenir dans les vingt et un (21) jours suivant la date où le bagage a été mis à votre disposition. Chaque préavis de cette nature doit être fait par écrit et expédié immédiatement après la découverte du dommage ou du délai et au plus tard dans les délais susmentionnés.

### 17.2 DELAI DE PRESCRIPTION

Tout droit aux dommages sera supprimé si une poursuite n'est pas intentée dans un délai de deux (2) ans à partir de la date d'arrivée à la destination, ou la date d'arrivée prévue de

l'aéronef ou la date où le transport a été arrêté. La méthode de calcul du délai de prescription sera déterminée par la loi de la cour où le litige est entendu.

**A NOTER : Pour le transport national (c'est à dire, entièrement à l'intérieur de la République d'Afrique du Sud) le délai de prescription sera de trois ans.**

---

## **ARTICLE 18 - MODIFICATION ET SUPPRESSION**

Aucun agent, employé ou représentant du transporteur n'est autorisé à changer, modifier ou renoncer à une disposition quelconque de ces Conditions de Transport. Ces Conditions Générales représentent un contrat irrévocable entre vous et nous. Il est essentiel que vous lisiez soigneusement toutes ses dispositions pour vous assurer d'être prêt à respecter ces conditions.

---

## **ARTICLE 19 - AUTRES CONDITIONS**

Le Transport de votre personne et de vos bagages est également fourni conformément à certaines autres réglementations et conditions qui s'appliquent à nous où que nous adoptons. Ces règlements et conditions qui varient de temps en temps, sont importants. Ils portent sur, parmi d'autres choses, le transport de mineurs non accompagnés, des femmes enceintes, des passagers malades, des restrictions sur l'utilisation des dispositifs électroniques et appareils, la consommation de l'alcool à bord et le transport des animaux.

---

## **ARTICLE 20 - INTERPRETATION**

Le titre de chaque article de ces Conditions de Transport est indiqué uniquement à titre de commodité, et ne doit pas être utilisé aux fins de l'interprétation du texte.

Nom du Transporteur : South African Airways SOC (société publique)

Abréviation : SA