

Vous trouverez sur cette page les conditions tarifaires et les conditions générales de transport de Transavia Airlines C.V. et Transavia France S.A.S. (ci-après dénommées collectivement « Transavia »)

Numéro de vol commençant par HV : votre billet sera émis et votre vol sera opéré par Transavia Airlines C.V.. Numéro de vol commençant par TO : votre billet sera émis et votre vol sera opéré par Transavia France S.A.S. Dans certains cas, une condition ne s'applique qu'à un vol opéré par Transavia Airlines C.V. ou par Transavia France S.A.S.. Dans les cas sus-mentionnés, l'applicabilité limitée de cette condition sera stipulée.

Conditions tarifaires Transavia
(applicables à tous les vols Transavia)

Type de tarif:

Tarif réduit Transavia

Enfant (de 2 à 11 ans inclus): pas de réduction, prix de billet standard

Bébé (0 à 2 ans)

Un bébé de moins de 2 ans le jour du vol, peut, soit voyager sur les genoux d'un adulte accompagnant, soit bénéficier de son propre siège.

Voyager avec un siège attribué: pour attribuer un siège à un bébé, il est nécessaire de lui acheter une réservation séparée. Le tarif standard adulte s'applique. Il est obligatoire d'apporter un siège-auto homologué. Les exigences relatives au siège-auto sont disponibles sur [le site internet](#).

Voyager sur les genoux d'un adulte accompagnant: le bébé ne peut voyager qu'avec un adulte accompagnant et ne disposera pas de son propre siège. Pour des raisons administratives, il est nécessaire d'ajouter les informations du bébé à la réservation de l'adulte accompagnant, et les conditions suivantes s'appliquent:

Concernant les vols dont le numéro commence par HV?

Il n'est pas nécessaire d'acheter un billet séparé, mais des frais administratifs s'appliqueront. Ceux-ci sont consultables sur [le site internet](#).

Concernant les vols dont le numéro commence par TO?

Un tarif variable de 10 € à 103 € par vol aller simple avec Transavia France S.A.S, selon la destination et le prix hors taxes du billet adulte, sera appliqué.

Si un enfant a 2 ans ou plus à la date du vol, il doit voyager sur son propre siège, et le tarif standard s'appliquera.

Tarif Basic, tarif Smart, tarif Plus ou tarif Max

Lorsque vous réservez votre vol, vous pouvez choisir entre le tarif Basic, le tarif Smart, le tarif Plus ou le tarif Max.

Le tarif Basic inclut :

- le vol ;
- 1 bagage à main de dimensions maximales 40 x 30 x 20 cm, poignées et roulettes comprises. Le bagage à main est toujours autorisé en cabine avec vous et doit être placé sous le siège devant vous, dont le poids total ne doit pas dépasser 10 kg. Pour plus d'informations sur les bagages à main et/ou les bagages cabine, consultez également le paragraphe « Bagages à main et bagages cabine »;
- Un nombre fixe de Miles Flying Blue basé sur votre niveau Flying Blue par vol simple:
 - o Explorer: 100 Flying Blue Miles
 - o Silver: 150 Flying Blue Miles
 - o Gold: 175 Flying Blue Miles
 - o Platinum: 200 Flying Blue Miles
- Un nombre fixe de Points d'Expérience (XP) Flying Blue basé sur votre destination ou la distance de vol par vol simple:
 - o Vols domestiques : 2 XP
 - o Vols jusqu'à 2 000 milles : 2 XP
 - o Vols à partir de 2 000 milles : 2 XP

Le tarif Smart inclut:

- Le vol;
- 1 bagage à main de 40 x 30 x 20 cm max. poignées et roues comprises (qu'il vous est toujours autorisé de prendre en cabine avec vous) ainsi qu'un bagage cabine de 55 x 40 x 25 cm max. poignées et roues comprises. Vous devez placer votre bagage à main sous le siège en face de vous et votre bagage cabine dans le compartiment situé au-dessus des sièges. Le poids total du bagage cabine et du bagage à main ne doit pas dépasser 10 kg. Votre bagage cabine pourra être transporté en cabine. Pour plus d'informations sur les bagages à main et/ou les bagages cabine, consultez également le paragraphe « Bagages à main et bagages cabine »;
- Vous pouvez sélectionner n'importe quel siège « standard » au choix;
- La possibilité d'embarquer dans le premier groupe;
- Un nombre fixe de Miles Flying Blue basé sur votre niveau Flying Blue par vol simple:
 - o Explorer : 250 Miles
 - o Silver : 375 Miles

- Gold : 438 Miles
 - Platinum : 500 Miles
- Un nombre fixe de Points d'Expérience (XP) Flying Blue basé sur la destination ou la distance de vol par vol simple:
 - Vols domestiques : 2 XP
 - Vols d'une distance allant jusqu'à 2000 miles : 5 XP
 - Vols de plus de 2000 miles : 8 XP

Le tarif Plus inclut:

- le vol ;
- 1 bagage à main de dimensions maximales 40 x 30 x 20 cm, poignées et roulettes comprises. Le bagage à main est toujours autorisé en cabine avec vous et doit être placé sous le siège devant vous, dont le poids total ne doit pas dépasser 10 kg. Pour plus d'informations sur les bagages à main et/ou les bagages cabine, consultez également le paragraphe « Bagages à main et bagages cabine »;
- 20 kg de bagages en soute;
- Vous pouvez sélectionner n'importe quel siège « standard » au choix;
- la possibilité de modifier l'heure, la date et l'itinéraire de votre vol sans frais jusqu'à 14 jours avant le départ; Vous ne paierez que la différence éventuelle du prix du vol;
- Un nombre fixe de Miles Flying Blue basé sur votre niveau Flying Blue par vol simple:
 - Explorer : 250 Miles
 - Silver : 375 Miles
 - Gold : 438 Miles
 - Platinum : 500 Miles
- Un nombre fixe de Points d'Expérience (XP) Flying Blue basé sur la destination ou la distance de vol par vol simple:
 - Vols domestiques : 2 XP
 - Vols jusqu'à 2 000 miles : 5 XP
 - Vols à partir de 2 000 miles : 8 XP

Le tarif Max inclut :

- le vol,
- 1 bagage cabine de dimensions maximales 55 x 40 x 25 cm (poignées et roulettes comprises) + 1 bagage à main de dimensions maximales 40 x 30 x 20 cm (poignées et roulettes comprises). Votre bagage à main doit être placé sous le siège devant vous, et votre bagage cabine doit être placé dans les compartiments bagages au dessus des sièges. Le poids total du bagage à main et du bagage cabine ne doit pas excéder 10 kg. Votre bagage cabine pourra être transporté en cabine. Pour plus d'informations sur les bagages à main et/ou les bagages cabine, consultez également le paragraphe « Bagages à main et bagages cabine »;
- Si disponible, vous pouvez utiliser la file rapide Fast Track et avez la possibilité d'embarquer avec le premier groupe;
- 30 kg de bagages en soute;
- Vous pouvez sélectionner n'importe quel siège;
- la possibilité de modifier sans frais, l'heure, la date et/ou l'itinéraire du vol réservé jusqu'à 2 heures avant le départ, vous ne paierez que la différence éventuelle du prix du vol;
- la possibilité de modifier les données du passager (nom, date de naissance et/ou sexe) jusqu'à 2 heures avant le départ du vol;
- Un nombre fixe de Miles Flying Blue basé sur le niveau de votre Flying Blue par vol simple:
 - Explorer : 500 Miles
 - Silver : 750 Miles
 - Gold : 875 Miles
 - Platinum : 1 000 Miles
- Un nombre fixe de Points d'Expérience (XP) basé sur la destination ou la distance de vol par vol simple:
 - Vols domestiques : 2 XP
 - Vols jusqu'à 2 000 miles : 5 XP
 - Vols à partir de 2 000 miles : 8 XP

Modification de réservation avec Flex

Si vous avez choisi le tarif Basic, vous pouvez ajouter Flex au moment d'effectuer votre réservation. Des services supplémentaires, comme Flex, peuvent être ajoutés contre paiement. Ces tarifs sont indiqués sur [le site web du transporteur](#). Différentes conditions peuvent s'appliquer selon la compagnie qui opère votre vol.

- a) Vous allez voyager avec Transavia Airlines C.V. (vols opérés avec un numéro de vol commençant par « HV ») ? Si vous avez acheté l'option « Flex » au moment d'effectuer votre réservation, vous pouvez changer l'heure et la date de votre vol jusqu'à 12 heures avant le départ sans avoir à payer de frais de modification. Vous payez uniquement la différence de prix du billet, le cas échéant. Sans Flex, des frais supplémentaires vous seront facturés pour modifier votre vol. Les conditions suivantes s'appliquent à Flex :
- Via [Mon Transavia](#), la date et l'heure du vol peuvent être modifiées jusqu'à 12 heures avant le départ. Cela est également possible sans vous connecter, il vous suffit de saisir votre numéro de vol sur la page de connexion.
 - Aucun frais de modification, vous n'aurez qu'une différence tarifaire à payer, le cas échéant ;
 - L'heure et la date du vol peuvent être modifiées un nombre de fois illimité jusqu'à 1 an après la date de réservation initiale, sous réserve de disponibilité. Au-delà de cette date, les conditions habituelles de modification d'heure et de date de votre vol s'appliquent et vous aurez des frais de modification à payer.

- b) Vous allez voyager avec Transavia France S.A.S. (vols opérés avec un numéro de vol commençant par « TO ») ? Si vous avez acheté l'option « Flex » au moment d'effectuer votre réservation, vous pouvez changer l'heure et la date de votre vol jusqu'à deux heures avant le départ sans avoir à payer de frais de modification. Vous payez uniquement la différence de prix du billet, le cas échéant. Sans Flex, des frais supplémentaires de € 55,-- vous seront facturés pour modifier votre vol. Les conditions suivantes s'appliquent à Flex :
- La date et l'heure du vol peuvent être modifiées :
 - Jusqu'à 12 heures avant le départ, la date et l'heure du vol peuvent être modifiées via [Mon Transavia](#). Cela est également possible sans vous connecter, il vous suffit de saisir votre numéro de vol sur la page de connexion.
 - Vous pouvez effectuer cette modification via notre Service Client de 12 heures à 2 heures avant le départ.
 - Aucun frais de modification, vous n'aurez qu'une différence tarifaire à payer, le cas échéant ;
 - L'heure et la date du vol peuvent être modifiées un nombre de fois illimité jusqu'à 1 an après la date de réservation initiale, sous réserve de disponibilité. Au-delà de cette date, les conditions habituelles de modification d'heure et de date de votre vol s'appliquent et vous aurez des frais de modification à payer.

Modification de réservation « Modification de nom 48 heures »

En principe, vous devez payer des frais de modification pour un changement de nom, sauf si vous avez choisi le tarif Max. Lors de la réservation, vous pouvez acheter l'option Modification de nom 48 heures, ce qui vous permettra de modifier les données de passager jusqu'à 48 heures après la réservation, sans avoir à payer les frais de modification, ni d'éventuelles différences de tarif.

Modifications de votre réservation

Les modifications suivantes sont possibles :

- date du voyage
- heure du vol aller et/ou retour (le même jour ou un autre jour)
- lieu de départ
- destination
- changement de nom
- faute d'orthographe
- date de naissance
- sexe

Frais généraux de modification

Si, en raison du tarif choisi ou de l'option Modification de nom 48 heures, vous ne pouvez pas faire de modification dans votre réservation sans frais de modification et/ou moyennant paiement d'une éventuelle différence de tarif, vous devrez payer des frais liés à cette modification et la différence tarifaire éventuelle entre l'ancien et le nouveau vol. La modification est soumise aux conditions suivantes :

Si vous avez réservé via Internet

Vous pouvez modifier vous-même en ligne ou via le centre d'appels une réservation via Internet jusqu'à 2 heures avant le départ de votre vol.

Modifications de nom

Les modifications de nom peuvent être effectuées moyennant paiement jusqu'à 2 heures avant l'heure de départ prévue du vol. On parle d'une modification de nom si :

- une personne autre que celle mentionnée dans la réservation souhaite voyager. Cette modification de nom est uniquement possible pour le vol aller et le vol retour. Il n'est donc pas possible d'effectuer un changement de nom pour une partie du trajet (aller ou retour). Si vous effectuez ou prévoyez d'effectuer le vol aller ou le vol retour, vous ne pouvez pas transférer la partie restante du vol à une autre personne.

S'il y a une faute d'orthographe évidente, à la discrétion de Transavia, aucun frais ne sera facturé pour la correction de la faute d'orthographe.

Modification de l'itinéraire, de la date ou de l'horaire d'un vol

Nous facturons les modifications de l'itinéraire, la date ou l'heure de votre vol comme suit :

- Si vous modifiez la date ou l'horaire de votre vol, vous payez des frais de modification par personne et par aller simple, comme indiqué sur le site web [du transporteur](#).
- Si vous modifiez l'itinéraire de votre vol, vous payez des frais de modification par personne et par aller simple, comme indiqué sur le site web [du transporteur](#).
- Si le tarif applicable au moment de la modification est supérieur à celui que vous avez payé en premier lieu, vous devrez aussi payer la différence entre les deux tarifs (aussi appelée différence tarifaire). Vous ne serez pas remboursé si le nouveau tarif est inférieur au tarif initial.

Modification des données de passagers

Vous pouvez toujours effectuer gratuitement une modification par passager concernant le nom, le prénom, la date de naissance, le sexe et/ou les informations de passeport.

Si vous souhaitez effectuer plus d'une modification, des frais seront facturés. Les frais de modification, indiqués sur le site web [du transporteur](#), s'appliquent par aller simple. Le prix du nouveau billet est actuellement plus élevé que celui du billet d'origine ? Alors, vous paierez aussi la différence du prix du billet. Les fautes d'orthographe seront toujours corrigées gratuitement.

Dans les cas suivants, il n'est pas possible de modifier les données de passagers :

- Vous avez réservé un aller-retour et que votre vol aller a déjà été effectué.
- Vous souhaitez effectuer la modification dans les 2 heures qui précèdent l'heure de départ (prévue) de votre vol.
- Vous êtes déjà enregistré(e). Vous ne pouvez alors plus rien modifier sur votre réservation.

Annulation Transavia Airlines C.V. (HV)

Vous pouvez annuler votre réservation en contactant notre Centre de service par téléphone, sur les réseaux sociaux, par e-mail ou par [Mon Transavia](#). Dans certains cas, cela peut également se faire via le site Web de Transavia. Les frais d'annulation s'élèvent à 100 % du montant dû pour la réservation (éventuelles demandes spéciales comprises).

Si le vol réservé est opéré par Transavia Airlines C.V. (HV), aucun remboursement n'est accordé, à l'exception de toutes les taxes relatives aux passagers imposées par l'aéroport et les gouvernements que vous avez payées à Transavia, qui peuvent être remboursées à votre demande jusqu'à un maximum du prix du billet payé.

La demande de remboursement de ces taxes peut être soumise via ce formulaire en ligne (www.transavia.com).

Offres spéciales Transavia France S.A.S. (TO)

Transavia France S.A.S. (TO) peut proposer des offres spéciales de manière temporaire et sur un nombre limité de sièges. Ces offres spéciales seront indiquées comme « offre spéciale » dans la description du prix du billet affiché sur le site internet. Ces offres se présentent sous la forme de bons immédiatement déductibles du prix du billet, toutes taxes, prélèvements et suppléments inclus.

Le bon est valable uniquement si (i) le billet est utilisé par le passager et si (ii) le passager voyage effectivement. Il sera automatiquement annulé dans le cas où (i) le passager renonce lui-même au transport ou (ii) dans les cas définis à l'article 18.2 des Conditions de transport.

Annulations Transavia France S.A.S. (TO)

Vous pouvez annuler votre réservation en contactant notre Service Client par téléphone, sur les réseaux sociaux, par email ou via [Mon Transavia](#). Dans certains cas, cela peut également être fait sur le site internet de Transavia. Les frais d'annulation s'élèvent à 100% du montant dû pour la réservation (y compris toute demande spéciale). L'annulation peut avoir des conséquences sur les offres spéciales selon les conditions définies dans les Conditions tarifaires de Transavia.

Aucun remboursement n'est accordé en conséquence, sauf dans la mesure prévue par la loi pour les taxes liées aux passagers imposées par les aéroports et les gouvernements que vous avez payées à Transavia, lesquelles peuvent être remboursées sur votre demande.

Pour plus de clarté, conformément à l'article 1347 et suivants du Code civil, Transavia se réserve le droit de compenser au prorata le montant des taxes à rembourser tel que précisé ci-dessus avec tout montant dû par le Passager à Transavia.

La demande de remboursement de ces taxes peut être soumise via ce formulaire en ligne (www.transavia.com).

Si le vol réservé est opéré par Transavia France S.A.S., une option de mise en revente du billet auprès d'un prestataire tiers indépendant (Fairlyne) peut être proposée pour certains billets. Cette option permet au passager, en cas d'annulation volontaire, de solliciter la revente de son billet et de recevoir un remboursement partiel de celui-ci. L'accès à ce service dépend notamment de la classe tarifaire du billet à revendre, de la flexibilité du billet et du vol concerné. La revente et tout remboursement ne sont cependant pas garantis. En cas d'échec de la revente, le passager conserve son billet et peut demander le remboursement des taxes imposées par l'aéroport et les gouvernements payées à Transavia.

Transavia n'assume aucune obligation de résultat et ne fournit aucune information après la revente.

Bagages**Bagages à main et bagages cabine**

Votre bagage à main (40 x 30 x 20 cm maximum, poignées et roulettes comprises) est toujours autorisé en cabine. Votre bagage à main doit être placé sous le siège devant vous.

Vous pouvez également acheter une option bagage cabine à placer dans le compartiment bagage au dessus des sièges. Vous bénéficierez alors de la possibilité d'embarquer avec le premier groupe. Votre bagage cabine (55 x 40 x 25 cm maximum, poignées et roulettes comprises) pourra être transporté en cabine. Le nombre de bagages de cabine pouvant être placés dans les compartiments au-dessus des sièges dépend de l'espace disponible. Cet espace est limité et dépend du type d'avion. Vous pouvez opter pour les tarifs Smart ou Max où cette option est déjà incluse. Chaque passager a la possibilité de réserver un bagage cabine sous réserve de disponibilité suffisante. Les conditions relatives à ce supplément sont disponibles sur le site Internet de Transavia.

Pour tout excédant de bagage(s) cabine et/ou de bagage(s) à main, ou de pièce de bagage supplémentaire qui ne répondrait pas à ces conditions, vous devrez payer des frais supplémentaires par pièce et vos bagages seront alors transportés en soute. Les conditions relatives à ce supplément sont disponibles sur le site Internet de Transavia.

Bagages en soute

Il y a un supplément à payer pour tous les bagages en soute. Lors de la réservation de votre vol, vous devez indiquer combien de bagages vous emporterez avec vous et quel en sera le poids maximum. Un maximum de 5 bagages en soute est autorisé par passager (70 x 60 x 30 cm maximum) et le poids maximum des bagages enregistrés (autres que les bagages spéciaux) par passager est de 50 kilos. Pour certains itinéraires, un poids maximal autorisé différent pour les bagages en soute (hors bagages spéciaux) peut s'appliquer. Les informations relatives à un poids maximal autorisé différent pour les bagages en soute par passager sont indiquées sur le site Internet de Transavia. Le poids maximal autorisé par pièce de bagage est de 32 kg. Pour tout excédent de bagage en soute ou pour tout bagage en soute ne respectant pas ces conditions, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Les conditions relatives à cette surcharge sont disponibles sur le site internet de Transavia.

Bagages spéciaux

En plus de vos bagages de soute et/ou à main standard, vous pouvez profiter de notre formule spéciale bagages. Des conditions spécifiques s'appliquent au transport de bagages spéciaux (tels que vélos, planches de surf, équipement de golf, fauteuils roulants et animaux domestiques), ces conditions sont disponibles sur le site web de Transavia. Pour tout bagage spécial en excédent ou pour tout bagage spécial ne respectant pas les conditions, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

Animaux domestiques

La réglementation européenne impose des conditions supplémentaires au transport d'animaux de compagnie (chiens et chats) entre les États membres de l'UE ou en provenance de pays extérieurs à l'UE. Ces animaux doivent être accompagnés d'un passeport pour animaux de compagnie. Ce passeport contient les données sur les vaccinations contre la rage et d'autres informations sur l'état de santé des animaux. Ils doivent également être pourvus d'un système d'identification électronique (transpondeur) ou être tatoués. Le tatouage n'est autorisé si celui-ci est clairement visible et que vous pouvez prouver qu'il a été fait avant le 3 juillet 2011. Vous obtiendrez de plus amples informations auprès de votre vétérinaire. Votre vétérinaire délivre les passeports et peut se charger d'implanter le transpondeur requis. Si vous ne pouvez pas présenter le passeport de votre animal de compagnie ou si votre animal n'a ni système d'identification électronique, ni tatouage, nous nous verrons dans l'obligation de le refuser sur notre vol. Transavia ne saurait en aucun cas être tenue responsable des pertes ou frais qui en résulteraient pour le passager. Transavia transporte uniquement des chiens et des chats dont l'âge minimum est de trois mois. Les animaux domestiques ne sont pas admis sur tous les vols. Vous trouverez sur notre site Web la liste des itinéraires sur lesquels Transavia ne transporte pas d'animaux. Nous vous conseillons de toujours vérifier au préalable quelles réglementations (locales) s'appliquent en ce qui concerne le transport de votre animal, à la fois à l'aéroport de départ et à l'aéroport d'arrivée. Transavia n'est pas responsable des dommages en cas de refus d'admission de votre animal de compagnie à l'arrivée pour cause de non-respect des règlements applicables, y compris, mais sans s'y limiter, celles imposées par l'IATA et les exigences telles que décrites sur le site web de Transavia et/ou dans l'e-mail envoyé par Transavia. Il est conseillé de prêter une attention particulière aux exigences relatives au transport des animaux de compagnie dans une cage. Pendant le vol, les animaux au museau épaté tels que les carlins, les boxers, les bouledogues, les pékinois et les chats persans peuvent avoir des difficultés à respirer en raison du stress et des températures élevées. Afin de garantir leur bien-être, la plupart des animaux au museau épaté ne peuvent être transportés qu'en cabine. Lors du transport d'animaux domestiques en cabine, le poids de l'animal, y compris la cage de transport flexible, ne doit pas dépasser 8 kg. Les conditions supplémentaires s'appliquant au transport d'animaux domestiques sont indiquées sur le site web du [transporteur](#).

Sièges

Siège supplémentaire

Il est possible de réserver un siège supplémentaire via le Centre de Services Transavia pour plus de confort ou pour le transport d'un instrument de musique, d'une robe de mariée ou autre objet de valeur, à condition que cet objet (emballage compris) ne mesure pas plus de 110 x 44 x 55 cm (hauteur x largeur x profondeur) et ne pèse pas plus de 20 kg et qu'il soit emballé de façon à éviter d'éventuels dommages à l'objet et à d'autres bagages et d'éventuelles blessures aux passagers et au personnel de cabine. Le transport des violoncelles est soumis à des exigences différentes, qui peuvent être demandées auprès de notre Centre de Services.

L'objet doit être placé sur un siège à côté du passager qui transporte l'objet, l'objet devant toujours être placé sur un siège hublot et ce siège ne doit pas être situé dans la première rangée ou dans une rangée près d'une issue de secours. Si, de l'avis du personnel de cabine, l'objet ne peut être suffisamment bien attaché au siège, le Transporteur se réserve le droit de refuser de le transporter ou bien de le transporter en soute. Le transporteur ne peut être tenu responsable des dommages subis par l'objet, sauf s'il les a causés par imprudence ou de manière intentionnelle.

Conditions de réservation de siège

Il est possible de réserver un siège spécifique sur la plupart des vols. Jusqu'à 30 heures avant le départ, vous pouvez modifier votre siège par le biais du Centre de services, si un siège adapté est disponible. Plusieurs conditions s'appliquent en rapport aux règles en matière d'exploitation et de sécurité.

Vous ne pouvez pas réserver certains sièges si vous :

- êtes entièrement immobile et que vous devez être soulevé dans votre siège à bord,
- avez besoin d'oxygène supplémentaire à bord (sauf si vous voyagez avec un concentrateur d'oxygène portable (POC)),
- voyagez avec un animal de compagnie ou un chien d'assistance en cabine,
- réservez pour des enfants voyageant seuls (de 5 ans à 11 ans inclus),
- êtes aveugle et/ou sourd.

Vous ne pouvez pas réserver de siège près d'une issue de secours si vous :

- voyagez avec des enfants (de 0 à 11 ans inclus),
- êtes corpulent,
- êtes enceinte,
- voyagez avec un concentrateur d'oxygène portable (POC),
- ne maîtrisez ni le néerlandais, ni l'anglais pour les vols opérés avec un numéro de vol commençant par HV (en raison de l'explication des consignes de sécurité),
- ne maîtrisez ni le français, ni l'anglais pour les vols opérés avec un numéro de vol commençant par TO (en raison de l'explication des consignes de sécurité),
- avez des problèmes de santé,
- réservez un siège pour enfant voyageant seul (de 12 ans à 15 ans inclus),
- avez peur de prendre l'avion,
- avez un handicap mental,
- avez réservé un siège supplémentaire pour le transport d'un instrument de musique, d'une robe de mariée ou autre objet,
- ne pouvez pas marcher ou ne pouvez marcher que très peu (passagers en fauteuil roulant, par exemple).

Transavia se réserve le droit de modifier votre choix de siège, avant le voyage ou à bord, pour des raisons opérationnelles ou de sécurité (autres que les règles de sécurité mentionnées ci-dessus). Vous avez droit à un remboursement des frais de réservation de siège si nous ne sommes pas en mesure de vous attribuer un siège dans une catégorie équivalente ou supérieure.

Vous n'avez pas droit au remboursement si :

- vous n'utilisez pas votre réservation de siège par votre propre faute (y compris, mais sans s'y limiter, un enregistrement tardif ou l'absence de documents de voyage valides),
- vous n'êtes pas autorisé à utiliser votre réservation de siège car vous ne remplissez pas les conditions de réservation de siège,
- vous avez modifié ou annulé votre vol vous-même.

Une demande de remboursement peut être soumise par écrit via le formulaire en ligne sur www.transavia.com. Le courrier électronique avec la confirmation de réservation de votre vol, qui indique également votre réservation de siège, doit être envoyé avec votre demande de remboursement.

Enfants voyageant seuls

Pour les enfants voyageant seuls, non accompagnés d'une personne de 16 ans ou plus, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Les enfants jusqu'à 4 ans inclus non accompagnés ne sont pas acceptés à bord.
- Les enfants de 5 à 11 ans peuvent voyager seuls. Pour ce faire, ils doivent être enregistrés auprès du Centre de services Transavia (voir le site Web pour les coordonnées). Transavia organisera alors un accompagnement vers et depuis l'avion. Le chef de cabine accueille à bord l'enfant voyageant seul et en est responsable pendant le vol. Une fois à destination, le chef de cabine remet l'enfant à la responsabilité du représentant Transavia sur place. Une personne (âgée de 16 ans ou plus) doit toujours venir chercher l'enfant à l'aéroport de destination, sinon l'enfant sera ramené au point de départ. Cette personne doit se présenter au préalable au représentant Transavia de l'aéroport concerné. Le prix de cette assistance sur un vol opéré par Transavia Airlines C.V. (numéro de vol commençant par HV) est de 55 € par enfant et par aller simple. Le prix de cette assistance sur un vol opéré par Transavia France S.A.S. (numéro de vol commençant par TO) varie entre 55 € et 90 € par enfant et par aller simple.
- Les enfants âgés de 12 à 16 ans sont autorisés à voyager seuls et ne bénéficieront d'aucune surveillance supplémentaire de la part du personnel de Transavia, sauf si ce service a été demandé.
- Des exigences supplémentaires et/ou différentes s'appliquent aux enfants ayant la nationalité italienne et/ou espagnole, ainsi qu'aux enfants de nationalité étrangère, non portugaise, voyageant vers et depuis le Portugal. Ces exigences peuvent être consultées à l'article 7 des Conditions de transport de Transavia.

Seuls les passagers âgés de 16 ans et plus peuvent accompagner les enfants de moins de 12 ans.

Demandes spéciales

Si vous avez besoin d'une assistance particulière (vous avez besoin d'un fauteuil roulant, vous souhaitez apporter votre propre concentrateur d'oxygène portable à bord, etc.), nous vous conseillons de le signaler au moins 48 heures avant le départ via [Mon Transavia](http://MonTransavia) ou via le Centre de Service Transavia. Si vous enregistrez vos souhaits moins de 48 heures avant le départ, nous ne pouvons pas garantir que nous pourrions y répondre.

Passagers voyageant avec un fauteuil roulant :

Les dimensions de votre fauteuil roulant ne doivent pas dépasser 113 x 121 x 85 cm. Le transport de votre fauteuil roulant pourra dépendre de certaines limitations (relatives au poids). Lors de votre réservation, nous vous invitons à contacter le Service Clients de Transavia afin de vérifier le respect de l'ensemble des conditions de transport de votre fauteuil roulant. Nous vous demandons également de bien vouloir vous enregistrer à l'aéroport dans les délais impartis (au moins 2 heures et 30 minutes avant le départ) afin de préparer le fauteuil roulant pour le voyage. Veuillez noter que des conditions supplémentaires s'appliquent au transport des fauteuils roulants électriques, qui peuvent être consultées sur le site web de Transavia et/ou dans l'e-mail que vous recevez de Transavia lorsque vous demanderez le transport d'un fauteuil roulant électrique en soute.

Avant le vol

Le transport de passagers voyageant en fauteuil roulant ou nécessitant un accompagnement est soumis à des restrictions et doit être signalé lors de la réservation en ligne ou après la réservation en ligne, via [Mon Transavia](http://MonTransavia) ou via le Service Clients de Transavia au moins 48 heures avant l'heure de départ du vol. Veuillez nous indiquer si vous

pouvez parcourir une certaine distance de façon indépendante, monter des marches ou si vous êtes dans l'incapacité de marcher. Ces informations nous permettront de vous offrir un accompagnement adapté. Nous invitons également les passagers à mobilité réduite à s'enregistrer à temps à l'aéroport (au moins 2 heures et 30 minutes avant le départ) afin de disposer de suffisamment de temps pour préparer le fauteuil roulant. Si vous souhaitez voyager avec un fauteuil roulant à batterie ou un scooter électrique de mobilité, veuillez contacter le Service Clients de Transavia pour connaître les conditions associées.

Service à bord

Le personnel de cabine de Transavia n'est pas habilité à assister les passagers pour manger ou en matière d'hygiène personnelle. Il n'est pas non plus habilité à soulever ou porter les passagers, ni à administrer des médicaments ou des injections. Si vous avez besoin de tels soins, vous devez voyager avec un accompagnateur personnel qui pourra vous assister pendant le voyage. Pour l'accompagnateur, le tarif aérien normal s'applique.

Option de contribution à l'achat de SAF (carburant d'aviation durables)

Sous la Contribution SAF, vous pouvez choisir de contribuer à l'achat de SAF par Transavia. La Contribution SAF est une contribution bénévole et absolument facultative, qui complète la contribution SAF déjà incluse dans le prix de tous les vols opérés par Transavia. Toute contribution SAF sera utilisée exclusivement pour l'achat futur de SAF dans les 12 (douze) mois suivant le(s) vol(s) pour lequel/lesquels la Contribution SAF a été achetée, selon les disponibilités sur le marché. En cas d'indisponibilité des SAF sur le marché empêchant Transavia de respecter le délai de 12 (douze) mois mentionné ci-dessus, cette période sera prolongée jusqu'à la fin de la période d'indisponibilité, étant précisé qu'en tout état de cause, les fonds recueillis dans le cadre de la Contribution SAF ne peuvent être utilisés à d'autres fins que l'achat de SAF. Vous êtes expressément informé(e) et acceptez qu'il n'existe aucune corrélation directe entre les SAF achetés par Transavia grâce à votre Contribution SAF et la quantité de SAF effectivement affectée au(x) vol(s) à bord duquel/desquels vous voyagez.

Vous pouvez demander le remboursement de la Contribution SAF en remplissant un formulaire en ligne sur le site Web de Transavia, exclusivement dans le cas où le billet d'avion pour lequel vous avez acheté une Contribution SAF est annulé par Transavia.

Perturbations

Annulation de vols

Transavia se réserve le droit d'annuler à tout moment un vol Transavia.

Changements de l'horaire et/ou de la planification d'un vol

Transavia se réserve le droit de procéder à un changement dans l'horaire et/ou la planification d'un vol. Nous nous efforcerons d'effectuer votre vol conformément à l'horaire et à la planification en vigueur le jour de votre vol.

Exécution de vols

Le vol sera opéré par Transavia, sauf indication contraire.

Vol assuré par des partenaires

Transavia se réserve le droit, après préavis, de transférer le contrat de transport à un autre transporteur se conformant aux normes de sécurité européennes. L'autre transporteur choisi sera alors responsable de l'exécution du vol et ce sont les conditions de transport de l'autre transporteur qui s'appliqueront.

Conditions générales de transport

Les conditions générales de transport de Transavia s'appliquent à tous les transports de passagers et de bagages effectués par Transavia, sous réserve des conditions dérogatoires expressément stipulées dans les conditions tarifaires énoncées plus haut.

Les présentes conditions sont établies en néerlandais, en français et en plusieurs autres langues. En cas de contradiction, la version néerlandaise prévaudra si le vol réservé est opéré par Transavia Airlines C.V. et la version française prévaudra si le vol réservé est opéré par Transavia France S.A.S.

Modifications

De temps à autre, Transavia peut être amené à modifier les présentes conditions. Ces modifications prendront effet pour vous en tant que passager après le délai mentionné dans la notification. Nous vous conseillons donc vivement de consulter régulièrement ces conditions.

Conditions générales de transport

Les conditions générales de transport (« **Conditions générales de transport** ») de Transavia Airlines C.V. et Transavia France S.A.S. (ci-après dénommées collectivement « **Transavia** ») s'appliquent à tous les transports de passagers et de bagages effectués par ou sur ordre de Transavia, sous réserve des conditions dérogatoires expressément stipulées dans les conditions tarifaires énoncées plus haut.

Vous trouverez notamment dans votre confirmation de réservation des références à ces conditions de transport.

Ces conditions de transport sont disponibles sur le site Web de Transavia et peuvent vous être envoyées gratuitement sur demande.

Les présentes conditions de transport sont établies en néerlandais, en français et en plusieurs autres langues. En cas de contradiction, la version néerlandaise prévaudra si le vol réservé est opéré par Transavia Airlines C.V. et la version française prévaudra si le vol réservé est opéré par Transavia France S.A.S.

Modifications

De temps à autre, Transavia peut modifier les présentes conditions de transport. Ces modifications prendront effet pour vous en tant que passager après le délai mentionné dans la notification. Nous vous conseillons donc vivement de consulter régulièrement ces conditions.

Nous vous souhaitons d'agréables vols avec Transavia.

TRANSAVIA AIRLINES C.V.
(Chambre de commerce 34069081)

Piet Guilonardweg 15
1117 EE Schiphol Airport
Postbus 7777
1118 ZM Schiphol Airport
Pays-Bas

TRANSAVIA FRANCE S.A.S.
(492791306 RCS Créteil)

Immeuble Bélaïa
Cœur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
France

Article 1. Définitions

Agent

désigne aussi bien un agent qu'une personne chargée d'assister les voyageurs.

Bagages

désigne aussi bien les bagages en soute que les bagages à main, sauf indication contraire.

Étiquette d'identification des bagages

est un document émis par le transporteur qui est attaché à chaque bagage enregistré afin d'identifier ce bagage.

Agent accrédité

est un représentant désigné par le transporteur pour représenter le transporteur dans la vente de services de transport aérien du transporteur aux passagers et, s'il y est habilité, dans la vente de services fournis par d'autres transporteurs aériens.

Négligence volontaire

désigne chaque acte ou négligence commis de manière irréfléchie et en sachant que des dommages pourraient en résulter.

Droit de tirage spécial ou DTS

désigne une unité de compte établie par le Fonds Monétaire International, appelée « Droit de tirage spécial » ou DTS en français.

Déclaration spéciale d'intérêt

désigne la déclaration émise par le passager lors du transfert du bagage à enregistrer au transporteur, moyennant paiement d'un supplément, qui indique que la valeur attribuée au bagage est supérieure à la limite de responsabilité en vertu de la convention.

Confirmation de réservation

Une confirmation de réservation ou un document équivalent tel qu'un billet ou une carte d'embarquement est un document qui donne droit au transport, émis par ou au nom du transporteur, auquel s'appliquent les conditions de transport.

Billet charter

désigne la confirmation de réservation émise conformément à un contrat de charter.

Transport charter

désigne le transport exécuté par un « transporteur effectif » qui, sur la base d'un contrat de charter avec le « transporteur contractuel » (compagnie charter, voyageur et/ou organisateur de voyages), effectue tout ou partie du transport. Le transporteur contractuel est la personne (morale) qui conclut le contrat de transport avec le passager.

Heure limite d'enregistrement

désigne l'heure maximale définie par le transporteur pour chaque vol, heure avant laquelle le passager doit avoir effectué ses formalités d'enregistrement, y compris l'enregistrement de tout bagage.

Code du transporteur aérien

désigne l'abréviation composée de deux ou trois lettres qui identifie le transporteur.

Convention

comprend, en fonction de l'un des documents suivants applicables au contrat de transport :

- a. la convention pour l'uniformisation de certaines règles relatives au transport aérien international, conclue à Varsovie le 12 octobre 1929 (ci-après dénommée la Convention de Varsovie),
- b. la Convention de Varsovie telle qu'amendée par le protocole de La Haye du 28 septembre 1955,
- c. la convention complémentaire à la Convention de Varsovie pour l'uniformisation de certaines règles relatives au transport aérien international effectué par une personne autre que le transporteur contractuel, Guadalajara (1961),
- d. la convention pour l'uniformisation de certaines règles relatives au transport aérien international, conclue à Montréal le 28 mai 1999 (Convention de Montréal),
- e. la Convention de Varsovie, telle qu'amendée par les protocoles 1, 2 et 4 (1975) de Montréal.

Coupon

Un coupon peut être une partie de la confirmation de réservation et mentionne le nom du Passager voyageant sur le vol concerné, vol qui est indiqué sur le coupon.

Jours

désigne les jours calendaires, étant entendu que, dans le cas des notifications, le jour où la notification a été envoyée ne compte pas et que le jour où la confirmation de réservation a été émise ou le jour où le vol a commencé ne compte pas pour la détermination de la période de validité de la confirmation de réservation.

Dédommagement pour refus d'embarquement

désigne une indemnisation proposée au passager, conformément aux dispositions de l'article 18 des présentes conditions de transport et au règlement UE 261/2004.

Union européenne

dans la mesure où les articles 10 et 18 des présentes conditions de transport font référence à l'Union européenne, cela inclut également les pays qui ne font pas partie de l'Union européenne, mais où le règlement UE 261/2004 est directement ou indirectement en vigueur sur la base d'accords conclus entre ces pays et l'Union européenne.

Bagages enregistrés

désigne les bagages que le transporteur prend en charge et pour lesquels le transporteur a émis une étiquette d'identification de bagages.

Refus d'embarquement

désigne le refus de transporter un passager à bord d'un vol du transporteur.

KLC

désigne KLM Cityhopper B.V., une société à responsabilité limitée de droit néerlandais, établie à Stationsplein 102, Convair Building, (1117 CH) Schiphol, Pays-Bas et enregistrée auprès de la Chambre de commerce d'Amsterdam, Pays-Bas, sous le numéro 34045458.

KLM

désigne Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., une société anonyme de droit néerlandais, dont le siège social est situé à Amsterdamseweg 55, (1182 GP) Amstelveen, Pays-Bas et qui est enregistrée auprès de la Chambre de commerce d'Amsterdam, Pays-Bas, sous le numéro 33014286.

Bagages non enregistrés

désigne tous les bagages, autres que les bagages enregistrés, du passager, y compris les effets personnels.

Force majeure

désigne toute circonstance indépendante de la volonté du transporteur qui n'aurait pas pu être évitée malgré la prise de toutes les mesures raisonnables et à la suite de laquelle le passager ne peut plus raisonnablement exiger du transporteur l'exécution du contrat. Il s'agit notamment de situations d'instabilité politique (guerre, émeutes, fermeture d'aéroports, embargos, saisies, hostilités, troubles internationaux, réglementations gouvernementales), conditions météorologiques qui ne permettent pas le bon déroulement du vol concerné (inondations, tremblements de terre, ouragans, brouillard dense, tempêtes violentes, neige ou grésil sur la piste de décollage ou d'atterrissage), risques pour la sécurité (attaques terroristes, alertes à la bombe, détournements, réquisition de l'avion ou de sièges sur le vol par ordre officiel, incendie ou explosion, sabotage), problèmes imprévus relatifs à la sécurité du vol (défauts techniques, équipements aéroportuaires inadéquats ou ne fonctionnant pas en raison de défauts dans les systèmes de navigation, dispositif de dégivrage, congestion lors des contrôles aux rayons X, défaillance des systèmes d'information aéroportuaires), déviations/détours imprévus en raison d'une maladie ou d'une naissance à bord et/ou de passagers ingérables, épidémies, grèves affectant les opérations du transporteur, décision du contrôle aérien concernant un avion donné à un jour donné, entraînant un retard important ou l'annulation d'un ou de plusieurs vols de cet avion.

Passager

désigne toute personne, à l'exception des membres d'équipage, qui est ou sera transportée à bord d'un avion avec l'autorisation du transporteur.

Passager à mobilité réduite

désigne toute personne dont la mobilité lors de l'utilisation du transport est limitée en raison d'un handicap physique, d'une déficience intellectuelle, de l'âge ou de toute autre cause de handicap et dont la situation nécessite qu'elle reçoive une attention appropriée et que tous les services accordés aux autres passagers lui soient adaptés.

Lieu de destination

désigne la destination finale telle qu'indiquée sur la confirmation de réservation.

Lieu de départ

désigne le premier point de départ tel qu'indiqué sur la confirmation de réservation.

Réservation

désigne l'attribution à l'avance par le transporteur, à la demande du passager, d'un siège à bord désigné par le passager ou d'une capacité d'espace ou de poids pour les bagages.

Dommage

désigne tout dommage de quelque nature qu'il soit, résultant ou découlant du transport effectué par le transporteur ou d'autres services connexes, dont notamment le décès, les blessures et les préjudices résultant d'un retard ou d'une perte partielle.

Conditions tarifaires

désigne les dispositions et conditions qui s'appliquent à un tarif, telles que déterminées par le transporteur.

Transavia

désigne Transavia Airlines C.V. pour les vols dont le numéro de vol commence par « HV » et Transavia France S.A.S. pour les vols dont le numéro de vol commence par « TO ».

Transport

désigne le transport de passagers et/ou de bagages par avion, à titre gratuit ou moyennant paiement, y compris les services de transport connexes.

Transporteur

désigne Transavia et le transporteur aérien autre que Transavia qui émet la confirmation de réservation et tous les transporteurs aériens qui, en vertu de cette confirmation de réservation, transportent ou s'engagent à transporter le Passager et/ou ses Bagages, ou s'engagent à fournir d'autres services liés à un tel transport.

Vol KLM

désigne tous les vols ou toutes les parties d'un vol pour lesquels le code de désignation KLM (« KL ») est indiqué sur la confirmation de réservation ou un document équivalent tel qu'un billet ou une carte d'embarquement ou sur le coupon et où KLM ou KLC est le transporteur effectif.

Article 2. Champ d'application**1. Généralités**

- a. Les présentes conditions sont les conditions de transport de Transavia auxquelles il est fait référence notamment dans la confirmation de réservation. Au cours du processus de réservation, vous avez pu prendre connaissance de ces conditions et les accepter. Les conditions de transport s'appliquent à tout transport de passagers et de bagages effectué par le transporteur contre paiement. Sous réserve qu'il en ait été convenu autrement, les présentes conditions de transport s'appliquent également à un transport gratuit ou à tarif réduit. Les présentes conditions de transport prévalent sur les « conditions du contrat » figurant sur la confirmation de réservation. Le transport à des tarifs spéciaux peut également être soumis à des conditions et/ou à des conditions tarifaires spéciales qui, en cas de conflit, prévalent sur les présentes conditions de transport.
- b. Les présentes conditions de transport s'appliquent aux passagers voyageant sur un vol ou une partie déterminée d'un vol, conformément à la confirmation de réservation sur laquelle Transavia est indiquée comme le transporteur sur ce vol ou cette partie de vol. La désignation de Transavia comme transporteur sur un vol ou une partie de vol déterminée atteste du contrat de transport pour le vol ou la partie de vol concerné entre le transporteur et la personne indiquée en tant que passager sur la confirmation de réservation.
- c. Les présentes conditions de transport sont établies en néerlandais, en français et en plusieurs autres langues. En cas de contradiction entre différentes versions, la version néerlandaise prévaudra pour les vols opérés par Transavia Airlines C.V. et la version française prévaudra pour les vols opérés par Transavia France S.A.S.

2. Droit impératif

Le transport qui est opéré par Transavia Airlines C.V. auquel s'appliquent les présentes conditions de transport, est soumis au droit néerlandais. Le transport qui est opéré par Transavia France S.A.S. auquel s'appliquent les présentes conditions de transport, est soumis au droit français. Si, et dans la mesure où, il est juridiquement établi qu'une disposition de ces conditions ou une partie de celle-ci, est contraire à toute disposition réglementaire de nature impérative, y compris une disposition contenue dans la convention ou dans d'autres traités, lois applicables, règlements gouvernementaux, ordonnances ou exigences auxquelles il ne peut pas être dérogé par accord entre les parties, seule la disposition pertinente ou la partie pertinente de celle-ci sera considérée comme non convenue, étant entendu que les autres dispositions des présentes conditions de transport resteront pleinement applicables.

3. Réglementation en vigueur

Le transport est soumis aux conditions de transport et aux conditions tarifaires du transporteur en vigueur le jour du début du transport, comme indiqué dans la confirmation de réservation. De temps à autre, le transporteur peut modifier les présentes conditions. Ces modifications prendront effet pour vous en tant que passager après la date limite spécifiée dans la notification. Nous vous conseillons donc vivement de consulter régulièrement ces conditions.

Article 3. Confirmation de réservation**1. Confirmation de réservation comme preuve du contrat de transport**

La confirmation de réservation constitue la preuve du contrat de transport conclu entre le transporteur et le passager dont le nom figure sur la confirmation de réservation.

2. Conditions de validité de la confirmation de réservation

La confirmation de réservation ne sera émise qu'après paiement du tarif applicable. Les passagers doivent pouvoir s'identifier et ne seront transportés sur un vol que si une confirmation de réservation valide a été émise à leur nom et s'ils sont en possession d'une carte d'embarquement.

3. Confirmation de réservation non transférable

La confirmation de réservation n'est pas transférable. Le transporteur ne transportera que la personne dont il peut supposer en toute bonne foi qu'il s'agit de la personne dont le nom est indiqué sur la confirmation de réservation. Le transporteur ne sera pas responsable envers le bénéficiaire si le transport ou le remboursement est fourni de bonne foi à la personne qui a présenté la confirmation de réservation. Le transporteur a le droit d'exiger d'un passager qu'il s'identifie avec une pièce d'identité valide.

4. Période de validité

La confirmation de réservation émise donne droit au transport à la date du vol, sauf accord contraire.

5. Abréviations

Le nom du transporteur peut figurer en abrégé sur la confirmation de réservation.

Article 4. Tarifs, charges, taxes et suppléments

1. Généralités

Les tarifs s'appliquent uniquement au transport de l'aéroport du lieu de départ à l'aéroport du lieu de destination. Les tarifs n'incluent pas le transport terrestre entre les aéroports et entre les aéroports et les terminaux/comptoirs d'enregistrement ailleurs. Le transporteur peut toutefois, à sa seule discrétion, fournir ce transport gratuitement.

2. Tarifs applicables

Les tarifs applicables sont les tarifs publiés par ou pour le compte du transporteur ou, à défaut, calculés conformément aux conditions tarifaires du transporteur en vigueur à la date d'émission de la confirmation de réservation pour le ou les vols indiqués dans la confirmation de réservation du lieu de départ vers le lieu de destination. Tout changement d'itinéraire ou de date de voyage peut avoir une incidence sur le tarif applicable.

3. Charges, taxes et suppléments

Le Transporteur est en droit de facturer au Passager séparément, ou d'appliquer un supplément (même après la Confirmation de Réservation), pour tous les prélèvements, taxes, coûts ou suppléments imprévus imposés par les gouvernements, les autorités nationales ou autres, les aéroports ou le Transporteur, y compris ceux découlant de modifications réglementaires ou de mesures de tiers échappant au contrôle du Transporteur. Si ces frais augmentent après l'achat mais avant la date de départ, le passager devra payer la différence par rapport aux montants initiaux. Toutefois, si l'augmentation est substantielle, le Passager aura le droit de résilier le contrat et de recevoir un remboursement intégral de tous les montants versés, à condition que la résiliation soit communiquée dans les sept (7) jours ouvrables à compter de la notification de l'obligation de paiement. De même, si ces prélèvements, taxes ou redevances diminuent ou sont éliminés, le Passager est en droit de réclamer le remboursement du montant correspondant.

4. Devise

Pour autant que le droit applicable l'autorise, les tarifs et suppléments peuvent être payés dans n'importe quelle devise acceptable pour le transporteur. Si le paiement est effectué dans une devise autre que celle dans laquelle le tarif est publié dans le pays de paiement, le taux de change pour ce paiement sera le taux d'achat de la banque que le transporteur utilise à cet effet le jour d'émission de la confirmation de réservation.

Article 5. Réservations

1. Conditions de réservation

- a. Les réservations ne sont pas confirmées tant qu'elles ne sont pas enregistrées comme « acceptées » dans le système de réservation du transporteur ou de son agent accrédité.
- b. Certains tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent le droit du passager de modifier ou d'annuler les réservations.

2. Date limite d'émission de la confirmation de réservation

Si un passager n'a pas payé son vol dans le délai fixé par le transporteur ou son agent accrédité, le transporteur est en droit d'annuler la réservation sans avis préalable.

3. Données personnelles

Dans la mesure où le droit applicable le permet, le passager autorise le transporteur à conserver toutes les données personnelles qui ont été fournies au transporteur ou à son agent accrédité dans le but d'effectuer une réservation de transport, d'obtenir des services connexes, de garantir la sécurité (de vol) des autres passagers, des membres d'équipage et de l'avion, de rechercher et d'éviter la fraude aux bagages et aux billets et de faciliter les formalités relatives à l'immigration et à l'entrée sur le territoire et il l'autorise à fournir ces données personnelles aux autorités gouvernementales habilitées à demander de telles données. Le transporteur est en outre habilité à transmettre ces données aux fins susmentionnées à ses propres agences, à ses agents accrédités, à d'autres transporteurs, à des prestataires de services connexes, aux autorités gouvernementales, quel que soit le pays où ils sont établis, ou à des agents auxiliaires du transporteur. Le transporteur applique une politique de confidentialité en matière de protection et de traitement des données personnelles. La politique de confidentialité est disponible sur le site Web du transporteur (www.transavia.com).

4. Sièges

Le transporteur mettra tout en œuvre pour honorer une demande faite à l'avance pour un siège spécifique, mais ne peut garantir l'attribution d'un siège donné malgré une éventuelle confirmation du siège réservé. Le transporteur se réserve le droit de revenir sur l'attribution d'un siège réservé si le transporteur le juge nécessaire pour des raisons opérationnelles, de sûreté ou de sécurité, même une fois les passagers montés à bord de l'avion. Au cas où le siège réservé ne peut pas être garanti, le Passager est habilité à demander le montant payé pour ce service.

Article 6. À l'aéroport

1. Heure limite d'enregistrement

Les heures limites d'enregistrement dépendent de l'aéroport. Le passager est tenu de respecter l'heure limite d'enregistrement applicable. Le passager doit se présenter au comptoir d'enregistrement du transporteur en temps utile avant son vol, afin de remplir toutes les formalités qui doivent être accomplies par le passager avant l'heure limite d'enregistrement indiquée par le transporteur. Si le passager ne respecte pas l'heure limite d'enregistrement du transporteur, le transporteur a le droit de refuser le transport et le passager n'aura droit à aucune forme de dédommagement, compensation et/ou remboursement (à l'exception de toutes les taxes passagers imposées par l'aéroport et les autorités et payées par le passager à Transavia).

2. Porte d'embarquement

Les passagers doivent se présenter à la porte de leur vol avant l'heure d'embarquement indiquée. Si le passager ne se présente pas à temps à la porte d'embarquement, le transporteur pourra annuler la réservation du passager et lui refuser le transport.

3. Responsabilité

Il n'est jamais autorisé de prendre des vidéos ou des photos des membres du personnel (au sol), sauf autorisation préalable du membre.

Article 7. Refus et restriction de transport

1. Droit de refuser le transport

Le transporteur peut refuser de transporter le passager et ses bagages ou de poursuivre le vol pour des raisons d'ordre et de sécurité ou si, de l'avis raisonnable du transporteur, cette mesure est nécessaire :

- a. parce que le comportement, l'âge ou l'état physique ou mental du passager est ou semble raisonnablement être tel que :
 - (i) une assistance spéciale, que le transporteur n'est pas en mesure de fournir, est nécessaire,
 - (ii) il cause des désagréments ou se montre inconvenant à l'égard des autres passagers,
 - (iii) il peut présenter un risque ou un danger pour lui-même, mais aussi pour les autres passagers, les membres de l'équipage, l'avion ou les biens,
- b. parce que le passager ne s'est pas conformé aux instructions raisonnables données par le transporteur pour assurer un transport sûr, efficace et confortable pour tous les passagers ou pour être en mesure de remplir ses obligations envers les autres passagers,
- c. parce que le passager a tenu des propos ou présenté un tel comportement qui laissent à penser que la sécurité du transport de ce passager, des autres passagers et des membres de l'équipage, ainsi que la sécurité de l'avion pourraient être compromises, de tels propos et/ou comportement incluent également un langage et/ou un comportement menaçant, abusif ou injurieux envers le personnel au sol et/ou l'équipage,
- d. parce que le passager a refusé de se soumettre ou de soumettre ses bagages à un contrôle de sécurité effectué par le transporteur ou par un agent aéroportuaire ou gouvernemental, y compris mais sans s'y limiter, les contrôles visés à l'article 8 paragraphe 3 et à l'article 13 ou parce que le passager a refusé de présenter sa pièce d'identité,
- e. parce que le tarif applicable ou les suppléments, taxes, frais ou redevances exigibles n'ont pas été payés ou que les modalités de paiement convenues entre le transporteur et le passager n'ont pas été respectées,
- f. parce qu'une autorité douanière ou d'immigration ou une autre instance aéroportuaire ou gouvernementale a informé le transporteur oralement ou par écrit que le passager n'était pas autorisé à voyager, il en est de même si le passager a reçu un avis de voyage négatif de la part des autorités ou instances susmentionnées,
- g. parce que, selon le jugement raisonnable du transporteur, cela est nécessaire pour se conformer aux lois, réglementations ou instructions applicables d'un état ou pays de départ, de destination ou de survol,
- h. parce que le passager :
 - (i) ne semble pas être en possession des documents de voyage requis,
 - (ii) a l'intention ou tente d'entrer dans un pays pour lequel il n'a pas de document d'entrée valide,
 - (iii) a détruit ses documents de voyage pendant le vol,
 - (iv) a empêché le transporteur de faire et de conserver des copies des documents de voyage,
 - (v) a des documents de voyage ayant expiré ou incomplets,
 - (vi) a des documents de voyage qui semblent frauduleux ou sont suspectés de l'être ou
- i. parce que la confirmation de réservation présentée par le passager :
 - (i) semble ne pas être valable,
 - (ii) semble avoir été obtenue de façon illicite ou achetée auprès d'un organisme autre que le transporteur ou son agent accrédité,
 - (iii) a été signalée comme perdue ou volée, comme frauduleuse ou obtenue de manière suspecte et/ou illégale,
 - (iv) semble être une confirmation de réservation falsifiée,
 - (v) contient des coupons de vol qui semblent avoir été modifiés par une personne autre que le transporteur ou son agent accrédité ou qui sont endommagés ou
- j. la personne qui présente la confirmation de réservation ne peut pas prouver qu'elle est la personne dont le nom figure sur la confirmation de réservation, auquel cas le transporteur se réserve le droit de ne pas transporter cette personne,
- k. parce que le passager a compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline avant le vol ou, dans le cas de vols avec correspondance, l'a fait pendant le vol précédent et que le transporteur a des raisons de soupçonner qu'un tel comportement pourrait se reproduire avant ou pendant le vol de correspondance,
- l. parce que le passager a manifesté un comportement tel que décrit à l'Article 11,
- m. parce que le passager est ou semble être en possession de drogues illégales,
- n. parce que, au cours d'un vol précédent, le passager a commis un ou plusieurs actes ou omissions du présent article.
- o. Le passager ne se conforme pas aux réglementations applicables et aux exigences mentionnées dans les Conditions générales de transport.

2. Décision de restriction ou de refus de transport Transavia

Si le Passager a (gravement) mis en danger la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline avant ou pendant un vol précédent de la compagnie, Transavia peut, à sa seule discrétion, décider que le Passager et ses Bagages :

- a. soient, pour une période de trois ans uniquement, admis sous conditions supplémentaires à bord des vols opérés par Transavia ou
- b. soient refusés à bord des vols de Transavia Airlines C.V. pendant une durée de cinq ans.

3. Circonstances aggravantes

En ce qui concerne l'article 7, paragraphe 2, Transavia Airlines C.V. peut décider dans un cas particulier de refuser le transport du passager et de ses bagages pendant plus de cinq ans en cas de circonstances aggravantes (telles que des fautes répétées). Dans des cas très graves, il peut être décidé de refuser définitivement le passager et ses bagages.

4. Décision de refus de transport KLM et Transavia Airlines C.V.

Si le passager a (sérieusement) compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline d'un vol KLM ou pendant un vol KLM et que KLM, de ce fait et à sa seule discrétion, a décidé de refuser le passager et ses bagages pour une période de cinq ans en principe ou, en cas de circonstances aggravantes, plus longtemps ou définitivement, à bord des vols KLM, Transavia Airlines C.V. peut décider de refuser le passager et ses bagages à bord des vols Transavia Airlines C.V. pour la même période.

5. Remboursement et responsabilité

- a. Le passager qui s'est vu refuser le transport pour l'un des motifs énoncés aux paragraphes 1 à 4 du présent article n'a pas droit au remboursement tel que stipulé à l'article 10 (à l'exception des taxes d'aéroport).
- b. Dans les cas susmentionnés, le transporteur n'a aucune obligation et n'est en aucun cas responsable.
- c. Dans les cas visés au paragraphe 1, (a) (iii), b, c, k, l, m et n du présent article, les paragraphes 8 et 9 de l'article 11 s'appliquent mutatis mutandis.

6. Conditions médicales et enfants non accompagnés

Les enfants non accompagnés, les passagers handicapés, les femmes enceintes, les personnes malades ou autres passagers nécessitant une assistance particulière ne seront transportés qu'avec l'accord préalable du transporteur. Le transporteur se réserve le droit d'exiger un certificat médical sur la base de certaines conditions médicales. Pour en savoir plus, consultez le site Web du transporteur (www.transavia.com).

7. Exigences pour les enfants non accompagnés (moins de 14 ans) de nationalité italienne et partant d'Italie :

Les enfants non accompagnés de moins de 14 ans, citoyens d'Italie et partant d'un aéroport en Italie, doivent avoir une déclaration signée par les deux parents à la station de police locale et doivent soit voyager avec un accompagnateur, soit voyager avec le service UMR.

8. Exigences pour les enfants non accompagnés (moins de 18 ans) de nationalité espagnole et partant d'Espagne

Les enfants non accompagnés de moins de 18 ans, citoyens d'Espagne et partant d'un aéroport en Espagne, doivent avoir leur propre carte d'identité et un document d'autorisation établi au commissariat de police local et signé par un ou les deux parents.

9. Exigences pour les ressortissants étrangers (moins de 18 ans) entrant ou sortant du Portugal :

Conformément à la loi portugaise sur l'immigration, les mineurs étrangers de moins de 18 ans entrant ou sortant du Portugal doivent être en possession d'une lettre d'autorisation de consentement parental pour voyager, s'ils voyagent avec des adultes autres que leurs parents ou tuteurs légaux. Le document doit être signé et daté, avec la ou les signatures certifiées par un notaire. La lettre d'autorisation de consentement parental pour voyager doit inclure les dates et la raison du voyage, ainsi que les coordonnées d'un adulte qui sera responsable de l'enfant.

Article 8. Bagages

1. Objets qui ne peuvent pas être transportés en tant que bagages

- a. Il est interdit au passager de transporter dans ses bagages :
 - (i) des objets, liquides ou autres substances (autres que des boissons alcoolisées et des articles médicaux ou articles de toilettes non radioactifs, sous forme ou non d'aérosol) pouvant présenter un risque pour la santé, la sécurité ou les biens transportés par voie aérienne, tels que, par exemple, les explosifs, les gaz sous pression, des matières corrosives, oxydantes ou radioactives, des aimants, des matières facilement inflammables, des substances toxiques, périssables ou irritantes et toute autre marchandise telle que spécifiée dans les Instructions Techniques pour la Sécurité du Transport Aérien des Marchandises Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (ICAO) et les Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) (plus d'informations sont disponibles auprès du transporteur sur simple demande),
 - (ii) des objets, dont le transport est interdit par les lois, règlements ou consignes d'un état vers lequel, au départ duquel ou au-dessus duquel des vols sont effectués,
 - (iii) des objets dont le transporteur estime qu'ils ne sont pas adaptés au transport en raison de leur poids, leur taille, leur forme, leur odeur ou leur nature,
 - (iv) des animaux vivants, sauf conformément aux conditions stipulées au paragraphe 9 du présent article.
- b. Les armes, couteaux, armes blanches et aérosols pouvant être utilisés comme arme d'attaque ou de défense ou les armes à feu, munitions et autres armes telles que les armes anciennes, les épées, les répliques d'armes et autres objets similaires ne seront pas acceptés pour le transport, sauf si le transport s'effectue en tant que fret ou bagage enregistré et que le transporteur a donné son accord préalable.
- c. Conditions de transport: Si les objets visés aux sous-paragraphes (a) et (b) du présent paragraphe sont quand même transportés, qu'il leur soit interdit ou non d'être transportés en tant que bagages, le transport de ces objets sera soumis aux suppléments, limitations de responsabilité et autres dispositions des présentes conditions de transport applicables au transport de bagages.

2. Droit de refuser des bagages

- a. Le transporteur peut refuser de transporter en tant que bagage tout objet tel que défini au paragraphe 1 du présent article et peut refuser de poursuivre le transport du bagage s'il est découvert que le bagage contient ou est l'un de ces objets. Le transporteur peut refuser de transporter un bagage si ce dernier ne respecte pas les exigences spécifiées sur le site Internet de Transavia. Le transporteur n'est pas tenu de garder les bagages et/ou objets refusés. Si des bagages et/ou objets sont pris en dépôt autrement que comme bagages enregistrés, le transporteur décline toute responsabilité à cet égard, sauf en cas d'intention ou d'imprudence délibérée de la part du transporteur.
- b. Le transporteur peut refuser des bagages s'ils ne sont pas soigneusement emballés dans des valises fermées à clé ou dans un autre emballage approprié qui assure la sécurité du transport en cas d'acheminement normal.
- c. Le transporteur peut refuser de transporter des bagages si le passager n'a pas payé les frais d'excédent de bagages, énoncés dans le paragraphe 9 du présent article.

3. Droit d'inspecter les bagages

Pour des raisons de sécurité, le Transporteur se réserve le droit de demander aux autorités compétentes d'inspecter les Bagages du Passager afin de s'assurer du respect des réglementations en vigueur et de vérifier s'ils contiennent un ou plusieurs des objets interdits mentionnés au paragraphe 1 du présent article. En outre, le Transporteur peut demander le consentement du Passager à se soumettre à un examen personnel et à autoriser l'inspection de ses Bagages aux rayons X, scanners ou toute autre méthode autorisée. Si le Passager refuse de se conformer à ces procédures, le Transporteur peut refuser de transporter le Passager et/ou ses Bagages, sans préjudice de tout droit découlant de la législation en vigueur. Le Transporteur ne sera responsable d'aucun dommage causé aux Bagages inspectés par des tierces parties.

4. Bagages enregistrés

- a. Dès que les bagages sont remis au transporteur pour enregistrement, c'est le transporteur qui en a la responsabilité. Le transporteur émettra ensuite une étiquette d'identification de bagage pour chaque bagage enregistré.
- b. Le transporteur peut refuser des bagages en tant que bagages enregistrés s'ils ne sont pas soigneusement emballés dans des valises fermées à clé ou dans tout autre emballage approprié qui assure la sécurité du transport en cas d'acheminement normal. Le transporteur n'est pas tenu de garder les bagages et/ou objets refusés. Si des biens et/ou objets sont pris en dépôt autrement que comme bagages en soute, le transporteur décline toute responsabilité à cet égard.
- c. Le passager ne transportera pas dans ses bagages enregistrés des denrées périssables ou objets fragiles, de l'argent, des clés, des bijoux, des appareils ou applications électroniques et/ou de télécommunication, des métaux (précieux), des lettres de change, des documents commerciaux, des échantillons, des effets de commerce, des objets de valeur, des médicaments, des documents médicaux, des passeports et autres documents d'identification, des ordinateurs, des ordinateurs portables, des équipements optiques, des appareils photo et/ou des œuvres d'art.
- d. Avant que les bagages ne soient acceptés, le passager doit avoir inscrit son nom de famille et ses initiales à l'extérieur des bagages. Si le passager ne se conforme pas à cette obligation, le transporteur se réserve le droit de refuser de transporter le passager et ses bagages.
- e. Le transporteur mettra tout en œuvre pour transporter les bagages enregistrés sur le même avion que le passager. Pour des raisons de sécurité ou de fonctionnement, il se pourrait que vos Bagages Enregistrés ne soient pas transportés sur le même vol que le Passager. Les bagages enregistrés qui ne seraient pas transportés de la sorte seront remis au passager dès que possible, sauf si les lois applicables et/ou si les autorités douanières ou aéroportuaires exigent que le passager vienne récupérer lui-même les bagages en question auprès des autorités (douanières).
- f. Le transporteur ne saurait être tenu responsable des rayures, bosses et autres dommages mineurs aux valises ou autres bagages, ni des dommages causés aux poignées, roues et lanières ou autres parties saillantes des valises ou des bagages, ni des dommages résultant de la détérioration du contenu des bagages, à moins que le transporteur n'ait causé ces dommages par imprudence ou par intention délibérée.

5. Quantité maximale de bagages

- a. La quantité maximale de bagages par passager est indiquée sur la confirmation de réservation et doit être respectée à tout moment. Pour en savoir plus, consultez le site (www.transavia.com) ou contactez le Centre de Service du Transporteur.
- b. Le transport de bagages spéciaux tels que vélos, planches de surf, fauteuils roulants et animaux domestiques est soumis à des restrictions. Un tarif peut s'appliquer pour leur transport. Pour en savoir plus, consultez le site (www.transavia.com) ou contactez le Centre de Service du Transporteur.

6. Déclaration de valeur et supplément tarifaire

- a. Les bagages enregistrés seront considérés comme acceptés sans déclaration de valeur supérieure. En remplissant une « Déclaration spéciale d'intérêt », le passager peut toutefois déclarer une valeur plus élevée pour ces bagages, pouvant ainsi augmenter la limite de responsabilité en cas de perte, détérioration ou de retard des bagages à l'arrivée. Le transporteur facturera un supplément tarifaire pour une telle déclaration. Ces frais sont basés sur un tarif déterminé par les frais de transport et d'assurance supplémentaires pour les bagages concernés, en plus des frais afférents aux bagages dont la valeur estimée est inférieure ou égale au montant de la limite de responsabilité. Ce tarif sera fourni au passager sur demande.
- b. Le transporteur peut refuser une déclaration spéciale d'intérêt si un passager ne respecte pas le délai fixé par le transporteur pour la remise d'une telle déclaration. Le transporteur a également la possibilité de fixer un montant plafond à la valeur indiquée dans la déclaration. Le transporteur se réserve également le droit, en

cas de dommage, de prouver que la valeur déclarée par le passager au moment de la livraison était supérieure à la valeur réelle.

7. Bagages non enregistrés

Il existe deux types de bagages non enregistrés : les bagages à main et les bagages cabine.

- a. Le bagage à main que le Passager transporte dans la cabine de l'avion doit pouvoir être placé sous le siège devant lui. Le bagage cabine doit être adapté aux mesures requises et peut être placé dans un compartiment à bagages fermé. Les bagages non enregistrés doivent également être conformes aux réglementations détaillées du transporteur. Toutes les indications et instructions données par le transporteur concernant les bagages transportés en cabine par le passager doivent être suivies par le passager. Le transporteur se réserve le droit de ne pas autoriser certains bagages en cabine et de les considérer et de les traiter comme des bagages enregistrés.
- b. Les bagages et objets qui, de l'avis du passager, ne sont pas adaptés au transport en soute (tels que les instruments de musique fragiles et autres) et qui ne sont pas conformes aux dispositions visées au paragraphe a (telles que les dimensions et le poids) ne seront acceptés pour le transport en cabine que si le transporteur en a été informé au préalable et que ce dernier a donné son autorisation. Le transport de tels objets peut être facturé séparément.
- c. Les instruments de musique sont en principe transportés en soute. Seuls les instruments de musique qui ne dépassent pas 25 x 117 x 38 cm (housse de protection comprise) et ne pèsent pas plus de 10 kg peuvent être transportés en cabine, sous réserve de l'espace disponible dans la cabine et les compartiments au-dessus des sièges. Nous vous recommandons vivement de contacter au préalable le Service Clients de Transavia si vous envisagez de transporter un instrument de musique dans la cabine. Les instruments de musique qui répondent à ces critères sont, par exemple, le violon (alto), la flûte, la clarinette, le bugle et la trompette. Attention : un seul bagage à main par passager est accepté à bord. Sur la base des conditions tarifaires, il est possible de réserver un siège supplémentaire pour un instrument de musique.
- d. Pour en savoir plus sur les dimensions et le poids exacts des bagages non enregistrés, consultez le site (www.transavia.com) ou contactez le Centre de Services du transporteur.

8. Retrait et remise des bagages

- a. Les bagages que le passager souhaite transporter en tant que bagages enregistrés doivent être présentés au transporteur par le passager en personne.
- b. Le passager est chargé de récupérer ses bagages dès qu'ils sont disponibles sur le lieu de destination. Si le passager ne récupère pas ses bagages dans un délai raisonnable, le transporteur sera en droit de lui facturer des frais de garde. Si un passager ne récupère pas ses bagages dans un délai de trois mois, le transporteur peut s'en débarrasser, sans être responsable de quelque manière que ce soit envers le passager. Sous réserve des dispositions de la législation locale, les bagages non récupérés peuvent être remis aux autorités compétentes.
- c. Seule la personne qui détient l'étiquette d'identification des bagages, délivrée au moment de l'enregistrement des bagages, est habilitée à retirer les bagages.
- d. La réception des bagages par le détenteur de l'étiquette d'identification des bagages, en l'absence de réclamation de sa part au moment de la livraison, constitue en principe la preuve que les bagages ont été délivrés en bon état et conformément au contrat de transport.

9. Frais supplémentaires pour les bagages

En cas d'excédent de bagages (en soute, bagage cabine et/ou bagage à main) ou de bagages (en soute, bagage cabine et/ou bagage à main) ne répondant pas aux exigences spécifiées sur le site web de Transavia, dans les conditions tarifaires et/ou dans les conditions de transport de Transavia, Transavia se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires (à l'aéroport) pour le transport des bagages. Les conditions relatives à cette surcharge sont disponibles sur le site web de Transavia.

10. Animaux

- a. Le transport de chiens et de chats est soumis à l'approbation préalable expresse du transporteur. Pour obtenir cette autorisation, il est impératif que l'animal soit présenté dans une cage jugée adéquate par le transporteur et accompagné de documents de vaccination et de santé en cours de validité, de certificats d'entrée et d'autres documents requis pour le pays d'entrée. L'animal doit également avoir tous les vaccins nécessaires pour le voyage et la destination du voyage. Le transporteur se réserve le droit de déterminer le mode de transport et de limiter le nombre d'animaux sur un vol.
- b. Les animaux qui sont dressés pour assister des fonctionnaires des autorités publiques, des équipes de sauvetage ou des passagers à mobilité réduite et qui les accompagnent seront transportés avec leur cage et leur nourriture sans supplément tarifaire et en sus de la franchise de bagage autorisée et dans les conditions relatives au Transport des animaux tel qu'indiqué sur le site web [du transporteur](#).
- c. Le transport d'animaux ne sera autorisé qu'à condition que le passager assume l'entière responsabilité de l'animal transporté et de la présence des attestations d'autorisation et des certificats requis. Le transporteur ne sera pas responsable des blessures, pertes, retards, maladies ou décès de l'animal s'il n'est pas admis ou autorisé à passer dans un pays, un état ou un territoire, à moins que ces dommages ne soient causés intentionnellement ou par imprudence délibérée de la part du transporteur. Les passagers voyageant avec de tels animaux, sont tenus de rembourser au transporteur tous les frais et dommages résultant d'une telle situation.
- d. Le transporteur peut toujours imposer, à sa seule discrétion, des conditions supplémentaires au transport des animaux. Consultez toujours le site Web du transporteur pour connaître les toutes dernières conditions en vigueur.

Article 9. Horaires et remplacement

1. Le Transporteur ne saurait être tenu responsable des erreurs ou omissions dans l'horaire des vols ou dans d'autres horaires publiés fournis par des tiers échappant au contrôle du Transporteur, notamment en ce qui concerne les dates de vol, les heures de départ ou d'arrivée, ou les opérations aériennes.
2. Les horaires du vol applicable sont les horaires et la date de départ prévues. Ces horaires peuvent faire l'objet de modifications après l'émission de la Confirmation de Réservation. Dans ce cas, le Passager sera averti au moyen des informations de contact fournies au moment de la réservation, dont le Passager demeure responsable. Ce qui précède s'entend sans préjudice de tout droit du Passager en vertu du Règlement (CE) n°261/2004.
3. Le transporteur est habilité à faire effectuer un vol par un autre transporteur et/ou avec un autre avion et/ou moyen de transport.
4. Pour les passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire de l'un des pays de l'Union Européenne, qui disposent d'une confirmation de réservation valide pour un vol opéré par le transporteur et qui se sont présentés conformément à l'heure limite d'enregistrement indiquée par le transporteur ou à une autre heure indiquée par le transporteur, son agent accrédité ou le transporteur contractuel ou si aucune heure n'est précisée, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ publiée, les recours spéciaux s'appliqueront en cas d'annulation ou de retard conformément au règlement UE 261/2004.
5. Si, à la suite d'un cas de force majeure ou pour des raisons de sécurité, l'avion doit être dérouté vers un lieu aussi proche que possible de l'endroit mentionné sur la confirmation de réservation parce que la bonne continuation du vol ne peut être assurée dans un délai raisonnable, le vol sera considéré comme effectué.

Article 10. Remboursement

1. Généralités

Si, à la demande du passager ou à l'initiative du transporteur, le transport n'est pas effectué conformément au contrat de transport, le transporteur, sauf indication contraire par le transporteur, remboursera le vol ou la partie du vol non effectué, conformément aux paragraphes suivants du présent article et aux conditions tarifaires en vigueur.

- a. Sous réserve des autres dispositions du présent paragraphe, le transporteur est habilité à effectuer le remboursement à la personne dont le nom figure sur la confirmation de réservation ou à la personne qui a payé le vol. Le transporteur se réserve toutefois le droit de rembourser uniquement la personne qui a initialement payé le vol.
- b. Si un vol a été payé par une autre personne que le passager dont le nom figure sur la confirmation de réservation et que le transporteur a indiqué sur la confirmation de réservation que le remboursement était soumis à des restrictions, le transporteur ne remboursera qu'à la personne qui a payé le vol ou à toute personne que celle-ci désignera.
- c. Le remboursement effectué à une personne, au sens des alinéas (a) ou (b) du présent paragraphe, sera considéré comme un remboursement valide. Le transporteur sera alors déchargé de toute responsabilité d'effectuer le remboursement pour le même vol à une personne autre que cette personne.
- d. Le transporteur se réserve le droit d'exiger du passager une preuve supplémentaire attestant que le passager a effectivement droit à un remboursement.

2. Remboursement en cas de renonciation involontaire au transport

En cas de renonciation involontaire au transport par le passager, ce dernier peut faire valoir ses droits conformément au règlement européen (CE) n° 261/2004.

Si le passager renonce lui-même au transport (totalement ou partiellement), les frais administratifs et d'annulation applicables seront facturés conformément aux conditions tarifaires.

3. Droit de refuser le remboursement

- a. Sauf s'il existe un droit au remboursement en vertu du règlement européen (CE) n° 261/2004, le transporteur est en droit de rejeter à tout moment la demande de remboursement.
- b. Toute demande de remboursement doit être faite dans les délais prévus par la loi applicable.
- c. Le transporteur est en droit de refuser le remboursement d'un vol dont la confirmation de réservation a été présentée au transporteur ou à toute autre autorité gouvernementale d'un pays comme preuve de l'intention du passager de quitter le pays, sauf s'il est établi que le passager a l'autorisation de rester dans le pays ou qu'il le quittera par l'intermédiaire d'un autre transporteur ou d'un autre moyen de transport.
- d. Les passagers qui se sont vu refuser le transport en vertu de l'article 7, paragraphes 1 à 4, ne seront pas remboursés, à l'exception de toutes les taxes passagers imposées par l'aéroport et les autorités que vous avez payées à Transavia, qui peuvent être remboursées à votre demande.

4. Devise

Tous les remboursements seront soumis aux législations, prescriptions, réglementations et directives gouvernementales du pays où le vol a été initialement acheté et du pays où le remboursement est effectué. Sous réserve de ce qui précède, les remboursements seront normalement effectués dans la devise dans laquelle le vol a été payé, mais pourront également être effectués dans toute autre devise.

5. Qui effectue le remboursement ?

Pour les confirmations de réservation émises par le transporteur, les remboursements seront exclusivement effectués par le transporteur.

Article 11. Comportement à bord de l'avion

1.
 - a. Si l'état et/ou le comportement d'un passager à bord de l'avion met en danger ou menace de mettre en danger une ou plusieurs personnes, des biens ou l'avion, si un passager gêne l'équipage dans l'accomplissement de sa tâche, ne se conforme pas aux instructions de l'équipage visant à assurer la sécurité de l'avion ou le transport sûr, efficace et confortable des passagers ou se comporte de telle manière que les autres passagers peuvent raisonnablement s'y opposer, le transporteur peut prendre les mesures qu'il juge nécessaires, y compris par la contrainte, pour mettre un terme au comportement du passager.
 - b. Le commandant de bord est habilité à prendre toutes les mesures qui s'imposent pour garantir la sécurité du vol. Le commandant de bord est également habilité à prendre des mesures raisonnables, y compris des mesures de restriction de la liberté des passagers, pour assurer l'ordre et la discipline à bord et pour lui permettre de transférer aux autorités compétentes les personnes qui perturbent le bon déroulement du vol ou qui mettent en danger la sécurité du vol. Le passager est tenu de suivre les instructions données par ou au nom du commandant de bord. Le commandant de bord peut signaler des infractions pénales, y compris le non-respect des instructions données par ou au nom du commandant de bord.
2. Pour des raisons de sécurité, le transporteur peut limiter ou interdire l'utilisation à bord d'équipements électroniques, y compris les téléphones portables, les ordinateurs portables, les enregistreurs portables, les radios portables, les lecteurs de CD, les jeux électroniques, les jouets télécommandés, les scanners, les talkies-walkies et autres équipements fonctionnant avec une antenne, à l'exclusion des appareils auditifs et des stimulateurs cardiaques.
3. Pour des raisons de sécurité, le personnel navigant peut limiter la consommation et l'achat de boissons alcoolisées à bord de l'avion.
4. Il est interdit d'apporter et/ou de consommer tout type de drogue à bord. Le commandant de bord pourra déposer plainte auprès des autorités compétentes.
5. Il est interdit de fumer à bord (y compris les cigarettes électroniques et toute autre forme de tabac synthétique). La violation de cette interdiction constitue une infraction pénale que le transporteur peut signaler aux autorités compétentes.
6. Il est interdit de prendre des vidéos ou des photos à bord de l'avion, à l'exception des photos et vidéos à usage personnel. Il n'est jamais autorisé de prendre des vidéos ou des photos des membres de l'équipage à bord de l'avion, sauf autorisation préalable de l'équipage lui-même.
7. Si un passager ne respecte pas les dispositions du présent article, le transporteur peut prendre toutes les mesures nécessaires, appropriées et/ou raisonnables, dans le respect des lois et règlements, pour empêcher ou mettre fin à un tel comportement. Ces mesures peuvent consister à imposer des restrictions à la liberté de mouvement et/ou à obliger le passager à quitter l'avion, à refuser de continuer à transporter le passager, à associer la poursuite du transport du passager à certaines conditions supplémentaires et à faire une déclaration de l'incident aux autorités locales.
8. Le passager est responsable envers le transporteur de tout dommage subi par le transporteur, y compris toute réclamation de tiers à l'encontre du transporteur, du fait du non-respect des obligations découlant du présent article. Le transporteur et l'équipage ne sont pas responsables des dommages subis par le passager du fait de l'exercice des pouvoirs conférés dans le présent article.
9. Si, en raison du comportement du passager, le transporteur doit retarder l'avion et/ou le dérouter vers un lieu de destination non planifié d'avance, le passager devra payer au transporteur les frais encourus pour le retard et/ou le déroutement et tous les autres dommages subis par le transporteur de ce fait.

Article 12. Services supplémentaires fournis par le transporteur

1. Si, lors de la conclusion du contrat de transport, le transporteur accepte de prendre également des dispositions pour la prestation de services supplémentaires (autres que le transport aérien), le transporteur ne sera responsable envers le passager pour ces services que dans la mesure où le transporteur aura fait preuve de négligence lors de la prestation de ces services.
2. En règle générale, le transporteur n'entretient, n'exploite et ne fournit pas de services de transport entre les aéroports ou entre les aéroports et les centres urbains. Le transporteur n'est pas responsable des services de transport effectués par des tiers. Si le transporteur entretient et exploite lui-même des services de transport pour ses passagers, les présentes conditions de transport s'appliqueront à ces services. Le passager se verra facturer les suppléments tarifaires applicables pour l'utilisation de ces services fournis par le transporteur.
3. **Services proposés à bord**
L'offre de services à bord est proposée moyennant un supplément et se compose de sandwiches, de collations et de diverses boissons (non) alcoolisées. Il n'est pas possible de commander des repas spéciaux à l'avance. Seule la consommation de boissons alcoolisées achetées à bord est autorisée. Le transporteur s'efforcera, dans la mesure du possible, de proposer une offre pertinente de boissons, de nourriture, ainsi que de films, etc. Le transporteur

ne sera toutefois pas responsable si l'exploitation, la sûreté ou la sécurité empêchent ces services (ou autres) d'être présents ou d'être fournis, même si ces services ont été confirmés au moment de la réservation.

Article 13. Formalités administratives

1. Généralités

Le passager a la responsabilité et l'obligation légale d'avoir en sa possession tous les documents (de voyage), visas et permis requis et de respecter toutes les dispositions légales (lois, directives, réglementations, ordonnances et consignes de voyage) en vigueur dans les pays de départ, d'arrivée et de transit, ainsi que toutes les instructions du transporteur données à cet égard. Le transporteur n'est pas responsable des conséquences pour un passager du non-respect des obligations susmentionnées. Aucun droit ne peut être invoqué suite à une quelconque assistance offerte par ou au nom du transporteur en ce qui concerne les informations fournies.

2. Documents de voyage

- a. Sur demande, le passager présentera au transporteur ou à ses employés, agents ou représentants, des documents tels que le passeport, tous les documents d'entrée et de sortie, certificats médicaux et autres documents requis par les dispositions légales (lois, règlements, directives, ordonnances, requêtes et directives) en vigueur dans les pays concernés. Le passager autorisera également le transporteur à faire des copies de ces documents ou à collecter de toute autre manière les données contenues dans les documents concernés. Le transporteur se réserve le droit de refuser le transport à tout passager qui ne se conforme pas aux dispositions légales applicables (lois, règlements, ordonnances, requêtes et directives) ou dont les documents ne semblent pas en règle, ou dont le transporteur doute de la validité, ou qui ne permet pas au transporteur de faire des copies de ses documents ou de collecter de toute autre manière les données contenues dans les documents concernés.
- b. Le transporteur n'est pas responsable des conséquences pour un passager résultant du non-respect des obligations visées au sous-paragraphe (a).

3. Refus d'entrée

Si un passager se voit refuser l'entrée dans un pays, le passager devra payer tous les frais et/ou amendes qui pourraient être imposés au transporteur par les autorités gouvernementales locales. Le passager doit également payer le tarif applicable si le transporteur, sur ordre du gouvernement, doit ramener le passager à son lieu de départ ou ailleurs. Le prix que le transporteur a perçu pour le transport jusqu'au lieu où le passager s'est vu refuser l'accès ou à partir duquel l'expulsion a lieu ne sera pas remboursé par le transporteur.

4. Responsabilité du passager pour les amendes, frais de détention, etc.

Si le transporteur est tenu de payer ou d'avancer une amende ou une caution ou d'engager des dépenses parce que le passager n'a pas respecté les dispositions légales (lois, règlements, directives, ordonnances, requêtes et instructions (de voyage)) en vigueur dans les pays concernés ou parce que le passager n'a pas présenté les documents requis, le passager devra rembourser au transporteur toutes les sommes payées et les dépenses engagées à cet égard. Afin de pouvoir recouvrer ce montant, le transporteur est en droit d'utiliser les sommes versées au transporteur pour un transport non utilisé ou toute autre somme du passager dont dispose le transporteur. Le transporteur peut également refuser le transport si le passager ne rembourse pas les sommes versées et les dépenses engagées par le transporteur. Le transporteur fournira, sur demande, des informations au meilleur de sa connaissance concernant les lois, directives, réglementations ou exigences gouvernementales en vertu desquelles le transporteur peut effectuer les paiements ci-dessus. Le transporteur décline toute responsabilité quant aux informations fournies.

5. Contrôle douanier

- a. Si nécessaire, le passager sera présent lors de l'inspection de ses bagages (retardés et/ou non retardés) par la douane ou d'autres agents gouvernementaux et apportera toute la coopération demandée. Le transporteur n'est pas responsable envers le passager des dommages subis par lui, dus au non-respect de ces exigences par le passager.
- b. Si le transporteur subit un dommage à la suite d'un acte, d'une omission ou d'une négligence de la part du passager, y compris le non-respect des exigences du paragraphe ci-dessus, ou parce que le passager a empêché le transporteur d'inspecter ses bagages, le passager devra indemniser le transporteur.

6. Contrôles de sécurité

Les passagers doivent se soumettre aux contrôles de sécurité et de sûreté des autorités gouvernementales ou aéroportuaires, ainsi qu'aux contrôles demandés par le transporteur.

Article 14. Responsabilité

1. Généralités

- a. Le transport effectué en vertu des présentes conditions de transport est soumis aux règles et limitations de responsabilité prévues par la convention, même s'il s'agit d'un transport international auquel la convention n'est pas obligatoirement applicable.
- b. Dans la mesure où les dispositions suivantes ne sont pas en contradiction avec les autres dispositions des Conditions de transport de Transavia, et sous réserve de la Convention, les dispositions suivantes s'appliquent.
 - (i) La responsabilité du transporteur ne pourra en aucun cas dépasser le montant du dommage prouvé. Le transporteur ne peut être tenu responsable des dommages consécutifs ou de toute forme de dommage non compensatoire.. Pour tout dommage, quelle qu'en soit la cause, les dispositions de la convention

s'appliqueront sans modification, à moins que les présentes conditions de transport n'en décident autrement.

- (ii) Si le transporteur prouve que le dommage a été causé par la négligence, un acte illicite ou une omission de la personne réclamant l'indemnisation ou de la personne dont découlent ces droits, le transporteur sera exonéré de tout ou partie de sa responsabilité envers la partie réclamante, dans la mesure où cette négligence, cet acte illicite ou cette omission a causé ou contribué au dommage. Cette disposition s'applique à toutes les clauses de responsabilité figurant dans les présentes conditions, y compris l'article 14, paragraphe 2, sous-paragraphe a.
- (iii) Sous réserve des dispositions du présent article, le transporteur est uniquement responsable des dommages survenus sur son propre vol. Un transporteur qui émet une confirmation de réservation ou qui enregistre des bagages pour les vols d'un autre transporteur n'agit qu'en qualité d'agent de ce transporteur.
- (iv) Le transporteur n'est pas responsable des dommages résultant du respect par le transporteur des lois ou réglementations, ordonnances ou exigences gouvernementales ou du non-respect de ces règles par le passager.
- (v) Toute exclusion ou limitation de responsabilité de la part du transporteur s'appliquera et bénéficiera également aux agents, préposés et représentants du transporteur et au propriétaire/locataire de l'avion. Le montant total des dommages récupérables auprès du transporteur et de ses agents, préposés et représentants n'excédera pas le montant des limites respectives de la responsabilité du transporteur.
- (vi) Sauf disposition expresse contraire, aucune disposition des présentes conditions de transport ne peut annuler les exclusions ou limitations de responsabilité du transporteur en vertu de la convention ou de la loi applicable.

2. Dommages et intérêts pour préjudice corporel ou décès

- a. Le transporteur est responsable des dommages démontrables subis en cas de décès ou de blessure corporelle d'un passager, à condition que l'accident ayant entraîné le décès ou la blessure se soit produit à bord de l'avion ou lors de l'embarquement ou du débarquement, tel que prévu dans la Convention de Montréal.
- b. En cas de responsabilité en vertu de l'article 14, paragraphe 2, alinéa a, le Transporteur n'exclura, ni ne limitera sa responsabilité pour les dommages jusqu'à 151 880 DTS par passager. Le transporteur reste toutefois en droit d'invoquer l'article 14, paragraphe 1, alinéa c. En revanche, le transporteur n'est pas responsable des dommages résultant du décès ou des blessures du passager dans la mesure où ils dépassent 151 880 DTS par passager si le transporteur démontre que :
 - 1. les dommages ne résultent pas d'une négligence ou d'un autre acte illicite ou d'une omission de la part du transporteur, de ses préposés ou de ses agents ou
 - 2. les dommages résultent uniquement d'une négligence ou d'un autre acte illicite ou d'une omission d'un tiers.
- d. En cas de transport d'un passager dont l'âge ou l'état mental ou physique est tel qu'il pourrait constituer une menace ou un risque pour lui-même, le transporteur ne sera pas responsable de sa maladie, de sa blessure ou de son décès, ni de l'aggravation de la maladie ou de la blessure en question, à condition que les dommages résultent de cet état ou de son aggravation.
- e. Dans le cas d'une réclamation en vertu de l'article 14, paragraphe 2 alinéa a, le transporteur doit, immédiatement et en tout état de cause au plus tard 15 jours après que l'identité de la personne physique ayant droit à une indemnisation a été établie, verser une avance qui doit être suffisante pour répondre aux besoins économiques immédiats et qui est proportionnelle au préjudice subi.
- f. Sans préjudice des dispositions de l'article 14, paragraphe 2, alinéa d, l'avance versée à la personne physique ayant droit à des dommages-intérêts en cas de décès ne sera pas inférieure à l'équivalent en euros de 16 000 DTS par passager.
- g. Une avance ne peut pas être considérée comme une reconnaissance de responsabilité et peut être déduite de toute somme ultérieurement payée au titre de la responsabilité du transporteur, mais ne peut pas être recouvrée. Le recouvrement est possible dans les cas visés à l'article 14, paragraphe 1, alinéa c ou lorsque l'avance a été indûment versée parce que le passager concerné a causé, ou contribué à causer, le dommage par un acte illicite ou
- h. s'il n'est pas la personne ayant droit à l'indemnisation.
- i. Le transporteur se réserve tous les droits de recours et de subrogation contre les tiers.

3. Dommage aux bagages

- a. La responsabilité du transporteur en cas de destruction, de perte ou de dommage de bagages enregistrés et non enregistrés est limitée à 1 519 DTS par passager.
- b. Le passager doit prouver le dommage réel subi. La détermination du dommage est basée sur la valeur actuelle au moment de la perte ou de l'endommagement du bagage.
- c. Ces limites de responsabilité ne s'appliquent pas :
 - (i) s'il est prouvé que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission de la part du transporteur, de ses subordonnés ou de ses agents, avec l'intention de causer un dommage ou avec imprudence et en sachant qu'un dommage en résulterait probablement, étant entendu que, dans le cas d'un tel acte ou d'une telle omission par un subordonné ou un agent du transporteur, il doit également être prouvé que cette personne agissait dans l'exercice de son travail et/ou
 - (ii) si, au moment où les bagages enregistrés ont été remis au transporteur, le passager a fait une déclaration spéciale d'intérêt pour la livraison et a payé un montant supplémentaire à cet effet, le cas échéant, conformément aux dispositions de l'article 8, alinéa 6. Dans ce cas, la responsabilité du transporteur n'ira pas au-delà de la valeur déclarée, sauf si le transporteur peut démontrer que cette valeur déclarée est supérieure à la valeur réelle des bagages du passager.
- d. Le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte d'un défaut inhérent à la nature, à la qualité ou au caractère périssable des bagages. Tout passager dont les biens causent un

dommage à un autre passager, à ses bagages ou aux biens du transporteur sera tenu d'indemniser le transporteur de tous les frais, pertes et dommages qui en résulteraient.

- e. Le transporteur ne sera en aucun cas responsable de la perte ou de l'endommagement des bagages qu'il lui est interdit de transporter.
- f. Dans le cas de dommages causés aux bagages, le passager doit remplir dès son arrivée un rapport d'irrégularité de propriété (P.I.R.) ou un formulaire similaire utilisé par le transporteur afin de soumettre sa réclamation. Tous les passagers réclamant des dommages doivent être inscrits sur le formulaire. Si un tel formulaire n'est pas rempli immédiatement à l'arrivée, le dommage sera considéré comme n'étant pas survenu durant le transport, sauf si la preuve du contraire est apportée.

4. Dommages dus à des retards

- a. La responsabilité du transporteur concernant les dommages causés par un retard dans le transport des passagers est limitée à 6 303 DTS par passager.
- b. La responsabilité du transporteur concernant les dommages causés par un retard dans le transport des bagages est limitée à 1 519 DTS par passager. Cette limite est soumise aux dispositions de l'article 14, paragraphe 3.
- c. Nonobstant les dispositions des alinéas a et b du présent paragraphe, le transporteur n'est pas responsable des dommages causés par un retard si le transporteur démontre que lui-même, ses subordonnés et ses agents ont pris toutes les mesures qui pourraient raisonnablement leur être demandées pour prévenir les dommages ou qu'il leur était impossible de prendre de telles mesures.

Article 15. Délais pour les réclamations et les actions en justice

1. Dommages relatifs aux bagages

- a. En ce qui concerne les dommages causés aux bagages (autres que les dommages dus à un retard), une réclamation n'est recevable que si la personne ayant droit à la livraison des bagages adresse une réclamation au transporteur dans les 7 jours à compter du jour de la réception des bagages. En ce qui concerne les dommages résultant du retard des bagages enregistrés, une réclamation n'est recevable que si la personne ayant droit à la livraison des bagages enregistrés adresse une réclamation au transporteur dans les 21 jours à compter du jour où les bagages ont été mis à sa disposition.
- b. Toute réclamation doit être soumise par écrit au transporteur immédiatement après la découverte du dommage ou du retard et au plus tard dans les délais fixés. Voir également l'article 14, paragraphe 3, alinéa e.

2. Tout droit à des dommages et intérêts devient caduc si aucune action en justice n'est intentée dans un délai de 2 ans à compter de la date d'arrivée à destination, de la date à laquelle l'avion aurait dû arriver ou de la date à laquelle le transport a pris fin.

3. Si le vol est opéré par Transavia France S.A.S. et si le passager a soumis une réclamation auprès du transporteur et n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le passager peut contacter le médiateur du tourisme et des voyages en France, dont les coordonnées et les attributions sont disponibles sur le site Web : www.mtv.travel (uniquement disponible en français).

4. Vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre réclamation ? Vous pouvez alors soumettre votre plainte à un comité de règlement des litiges via la plate-forme de règlement des litiges en ligne : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

5. Vols au départ d'un aéroport en Espagne

Depuis le 2 juin 2023, l'Agencia Estatal de Seguridad Aérea d'Espagne (AESA) est reconnue comme une entité de règlement extrajudiciaire des litiges dans le secteur du transport aérien, offrant aux utilisateurs de transports aériens une option alternative pour résoudre leurs litiges sur l'application des règlements (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important des vols, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/9 ; et (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 relatif aux droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles voyagent en avion. Le champ d'application de ce nouveau système de règlement extrajudiciaire des litiges est précisé à l'art. 2 de l'Arrêté TMA/201/2022 du 14 mars (<https://www.boe.es/eli/es/o/2022/03/14/tma201/dof/spa/pdf>).

Si vous rencontrez un incident couvert par cet arrêté, avant d'entamer la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges, vous devez déposer une réclamation préalable, pour laquelle vous pouvez demander un "formulaire de réclamation préalable" auprès des services clientèle de Transavia, y compris les comptoirs de vente et de service clientèle de Transavia dans les aéroports, ou vous pouvez trouver notre formulaire de réclamation électronique sur notre site web : <https://www.transavia.com/en-nl/faq/contact/>.

Si la résolution de la réclamation proposée par la compagnie aérienne n'est pas entièrement satisfaisante pour le passager ou après l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de présentation de la réclamation, le passager peut ensuite faire appel à l'Agencia Estatal de Seguridad Aérea d'Espagne (AESA, <https://www.seguridadaerea.gob.es/>) pour le règlement extrajudiciaire des litiges dans le but de protéger les utilisateurs du transport aérien (Règlement (CE) n° 261/2004 et Règlement (EC) 1107/2006).

La présentation de la réclamation à AESA est irrecevable une fois qu'un délai d'un an s'est écoulé depuis sa présentation.

La décision prise par AESA dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges est contraignante pour la compagnie aérienne.

Article 16. Amendement et annulation

Aucun agent (accrédité), subordonné ou représentant du transporteur n'est habilité à modifier, adapter ou annuler une quelconque disposition des présentes conditions de transport.

Article 17. Transport charter

1. Le transport en charter est effectué conformément à un contrat charter entre le transporteur effectif (transporteur) et le transporteur contractuel (compagnie de charter, tour-opérateur et/ou organisateur de voyages) et est soumis au contrat charter.
2. Les billets charter ne sont pas valables tant que le tarif charter, y compris les taxes, charges, suppléments, augmentations et autres, n'a pas été payé par le transporteur contractuel ou que les modalités de paiement établies par le transporteur n'ont pas été respectées. Les billets charter sont en principe non remboursables et non endossables. Les remboursements au passager ne seront effectués que par le transporteur contractuel.
3. Les billets charter sont valables uniquement pour le transport aux jours indiqués dans la confirmation de réservation. En fonction de la disponibilité des sièges, des modifications de la date de départ ou de retour sont possibles à condition que le tarif applicable ait été payé. Comme indiqué sur la confirmation de réservation, d'autres conditions peuvent également s'appliquer.
4. Les billets charter contiennent des conditions qui excluent et/ou limitent le droit du passager d'effectuer, de modifier et d'annuler des réservations.
5. Les articles suivants des présentes conditions de transport ne s'appliquent pas au transport charter :
Article 3 paragraphe 1, paragraphe 2 et paragraphe 4
Article 4 paragraphe 2
Article 5 paragraphe 1 et paragraphe 2
Article 10

Article 18. Indemnisation en cas de refus d'embarquement

1. Lorsque, conformément au règlement UE n° 261/2004, il existe une obligation d'indemnisation en cas de refus d'embarquement, le transporteur s'efforcera raisonnablement de faire appel en premier lieu aux passagers disposés à renoncer à leur réservation en échange d'une indemnisation à convenir avec le transporteur. En outre, le transporteur tiendra compte des intérêts des passagers qui, pour des raisons légitimes, doivent être prioritaires pour monter à bord, comme les mineurs non accompagnés ou les passagers à mobilité réduite et leurs accompagnateurs. Les passagers concernés recevront, à leur demande, une notification écrite contenant les règles applicables à l'indemnisation et à l'assistance à fournir.
2. La compensation pour refus d'embarquement, conformément au règlement UE n° 261/2004, ne sera pas accordée par le transporteur si :
 - a. le transport est refusé parce qu'une autorité gouvernementale a réclamé tout ou partie de la capacité de transport de passagers de l'avion au transporteur,
 - b. le passager a refusé de se soumettre à un contrôle de sécurité ou d'obéir à des instructions légitimes données par ou au nom du transporteur,
 - c. il existe d'autres circonstances qui, en vertu du droit applicable ou des conditions de transport des passagers et des bagages du transporteur, donnent le droit au transporteur de refuser de transporter un passager,
 - d. le passager voyage gratuitement ou bénéficie d'une réduction non accessible au grand public,
 - e. le passager possède une confirmation de réservation qui est enregistrée comme volée, perdue, frauduleuse ou suspecte,
 - f. le passager ne s'est pas présenté à temps à l'enregistrement et/ou à la porte d'embarquement.
3. Le fait d'accepter volontairement une indemnisation décharge le transporteur de toute autre responsabilité liée à ce refus d'embarquement (refus d'accès à bord). Si toutefois le passager n'a pas volontairement renoncé à son siège, toute autre responsabilité liée au refus d'embarquement est limitée aux recours disponibles en vertu du droit applicable.
4. De plus amples détails sur le refus d'embarquement seront fournis par le transporteur sur demande.

Adresse de visite :

Transavia Airlines C.V.
Piet Guilonardweg 15
1117 EE Schiphol Airport
Pays-Bas

Adresse postale :

PO Box 7777
1118 ZM Schiphol Airport
Pays-Bas

Octobre 2025

Adresse de visite :

Transavia France S.A.S.
Immeuble Bélaïa- Cœur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
France

Adresse postale :

Immeuble Bélaïa- Cœur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
France