



PREAMBULE

1. Avertissement



Air Loyauté est un transporteur aérien. Le site www.air-loyaute.nc est le site de vente de Billet Electronique d'Air Loyauté. L'achat de billets Air Loyauté implique l'entière adhésion du client aux Conditions Générales de Vente et de Transport Air Loyauté, et l'acceptation sans réserve de toutes les dispositions énoncées aux conditions présentes. Air Loyauté se réserve le droit d'apporter, sans préavis, des modifications, des rectifications ou des changements sur le présent site. Des mises à jour sont régulièrement effectuées. Aussi nous invitons les passagers à se référer systématiquement lors de l'achat d'un billet aux Conditions Générales de Vente et de Transport de la Compagnie.

2. Informations générales



Air Loyauté - SAS, au capital de 150 000 000 XPF - Aéroport de Magenta - BP 1116 - 98845 NOUMEA CEDEX. Immatriculation RCS NOUMEA B 056556 – RIDET 056 556 – 001. Tél. : +687 25. 37. 09. Tél. service commercial : +687 25.37.57.

Ci-après « le Transporteur »,

3. Informations Internet



Notre service d'informations Internet est disponible (heure locale) au +687 25.37.57, du lundi au vendredi de 07H30 à 17H30 (16H30 le vendredi). Vous pouvez également nous contacter par mail : commercial@air-loyaute.nc

4. Propriété intellectuelle et crédits graphiques



L'ensemble des données, textes, informations, images, photographies ou tout autre contenu diffusé sur le site, fait l'objet d'une protection au titre du droit de la propriété intellectuelle applicable en Nouvelle-Calédonie. Par conséquent, les internautes ne peuvent utiliser ces éléments.

Toute reproduction, représentation, distribution, modification, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie des éléments du site sans l'accord écrit d'Air Loyauté est constitutif d'un acte de contrefaçon.

Toutes marques (marques nominales et logos) et tout autre signe distinctif qui apparaissent sur notre site sont la propriété d'Air Loyauté ou de ses partenaires. Par conséquent, toute reproduction et/ou représentation, et tout usage de ces signes distinctifs sont donc prohibés, sauf autorisation écrite de leur titulaire.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE TRANSPORT

1. Dispositions générales

- les montants indiqués dans la grille tarifaire présente sur www.airloyaute.com sont calculés sur la base d'un aller simple,
- les tarifs appliqués aux enfants de moins de deux ans sont calculés sur la base de 10% du tarif de référence.
- les tarifs de référence correspondent aux tarifs les plus élevés hors charges supplémentaires et taxes applicables.
- les charges supplémentaires apparaissent sur le site internet de la compagnie et sont soumises à des variations sans préavis afin de suivre les fluctuations auxquelles elles sont rattachées.
- les taxes appliquées sont celles légalement applicables. Elles sont également soumises à des variations sans préavis afin de suivre la réglementation applicable en la matière.
- la compagnie se réserve le droit d'appliquer une modulation des tarifs de référence dans le cadre d'une tarification différenciée (yield management).
- la compagnie se réserve le droit d'appliquer tout autre tarif ou charge particulière, notamment pour les vols groupes ou charters.
- les franchises bagages et charges supplémentaires s'appliquent à chaque tronçon.
- les tarifs des vols comprenant plusieurs tronçons ne s'appliquent que si le passager effectue les différents tronçons dans la même journée. Dans le cas contraire, le tarif sera calculé sur la base de chaque tronçon pris individuellement.

Si le passager décide de différer son départ, il devra s'acquitter de la différence de tarif entre le billet multi-tronçons et la somme des billets de chaque tronçon pris individuellement.

Si la cause du départ différé est du fait de la compagnie Air Loyauté ou de l'un de ses sous-traitants, le tarif ne sera pas modifié et le billet restera valable.

2. Réservation sur le site

La réservation n'est autorisée que si elle est suivie de l'achat et du paiement du billet.

3. Engagement

Lorsque le client clique sur l'icône « *Je confirme avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales de Vente et de Transport* », ce dernier est alors irrévocablement lié au transporteur. Cette acceptation ne peut, à aucun moment, faire l'objet d'une remise en cause.

4. Responsabilité



Nous vous rappelons que le transport aérien de personnes est soumis aux Conditions Générales de Vente et de Transport consultables sur notre site. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance. Pour l'ensemble des autres biens et services décrits sur notre site et non soumis aux Conditions Générales de Vente et de Transport, la responsabilité d'Air Loyauté ne saurait être retenue en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que la défaillance des prestataires de services par exemple.

5. Liens hypertexte



La mise en place de tout lien hypertexte vers tout ou partie du site www.airloyaute.com est strictement interdite, sauf autorisation préalable et écrite d'Air Loyauté. Le présent site peut contenir des liens vers d'autres sites Internet. Sauf indication contraire, ces liens ne servent qu'à des fins purement informatives et ne représentent en aucun cas une recommandation ou une approbation du contenu, des données, des produits et informations diverses existant sur ces sites. Air Loyauté ne saurait en aucun cas être tenue responsable du contenu, des données, des produits et informations diverses proposés à travers les sites vers lesquels des liens hypertexte sont réalisés. Air Loyauté se réserve le droit de retirer à tout moment les liens qui apparaissent sur son site.

6. Droit applicable



Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit applicable en Nouvelle-Calédonie.

Article 1 : Conditions du contrat de transport

- Le transport effectué en vertu du présent contrat peut être régi par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal, qui, en général, limite la responsabilité du Transporteur en cas de mort ou de lésions corporelles, ainsi qu'en cas de pertes ou d'avaries de bagages, ou encore de retard.

- Dans la mesure où leur contenu ne fait pas obstacle à ce qui précède, tout transport effectué et tout autre service rendu par le Transporteur sont régis par les stipulations figurant aux présentes conditions, les tarifs applicables, la réglementation applicable, lesquelles sont réputées faire partie intégrante des présentes et peuvent être consultées par le Passager sur le site internet de la compagnie (www.airloyaute.com) sur simple demande.

- Le nom du Transporteur peut être inscrit en abrégé sur le Billet, le nom entier et son abréviation figurant dans les tarifs, les Conditions de Transport, la réglementation ou les horaires du Transporteur ; l'adresse du Transporteur est celle figurant en l'article 2 du préambule des présentes conditions de vente et de transport. Les arrêts prévus (susceptibles d'être modifiés par le Transporteur en cas de nécessité) sont ceux qui sont indiqués sur ce Billet ou qui figurent sur les horaires du Transporteur comme des arrêts réguliers sur l'itinéraire du Passager.

- Les exclusions ou limitations de responsabilité du Transporteur s'appliqueront et profiteront à ses agents, préposés ou représentants ainsi qu'à toute personne dont l'avion est utilisé par le Transporteur pour effectuer le transport, de même qu'aux agents, préposés ou représentants de ladite personne.

- Le Bagage enregistré sera remis au porteur du bulletin de Bagage. En cas de dommage causé au bagage au cours d'un transport, votre réclamation doit être faite par écrit au Transporteur immédiatement après la découverte du dommage ou, au plus tard, dans un délai de sept jours à dater de leur réception ; en cas de retard, la réclamation doit être faite dans un délai de vingt et un jours à dater de la livraison du Bagage.

- Sauf disposition contraire dudit Billet ou des tarifs, des conditions de transport et des règlements applicables du Transporteur, la validité du Billet est strictement limitée au voyage, jour et horaire prévus. Le Transporteur est en droit de refuser le transport si le tarif applicable n'a pas été payé intégralement.

- Toute modification concernant l'identité du Transporteur sera portée à la connaissance du Passager, au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement. En cas de non-respect de cette obligation d'information, le Passager pourra résilier le contrat de transport et sera en mesure d'obtenir le remboursement de la somme versée sans pénalités de notre part. De plus, si le Transporteur notifié au Passager est inscrit sur la liste communautaire, et fait l'objet d'une interdiction après la conclusion du contrat, nous prendrons les mesures nécessaires pour vous proposer un autre vol dans la mesure du possible. Si, toutefois, nous ne sommes pas en mesure de trouver un nouveau Transporteur, nous procéderons au remboursement de votre Billet conformément aux dispositions de l'Article 12.3 des présentes conditions.

Article 2 : Définitions

Au sens des présentes conditions et sauf exception, les termes suivants sont employés avec le sens indiqué ci-après :

Affrètement :

Désigne l'opération par laquelle le Transporteur ayant conclu un Contrat de Transport avec le Passager ("transporteur contractuel") délègue à un autre Transporteur ("transporteur de fait") la charge d'effectuer la totalité ou une partie du transport aérien. Désigne également l'opération par laquelle tout autre contractant du Passager (par exemple un organisateur de voyages) confie à un Transporteur le soin d'assurer la totalité ou une partie du Transport Aérien.

Agent Accrédité ou Agent Agréé :

Désigne une personne physique ou morale que nous avons agréée pour nous représenter dans la vente de titre de transport aérien sur nos lignes (représentant en escale, agences de voyages).

Animaux de compagnie :

Les animaux de compagnie sont interdits en cabine à l'exception des chiens guides, harnachés et muselés couchés à côté de leur maître au pied d'un siège vide. Les animaux vivants peuvent être transportés en soute arrière dans une cage homologuée.

Arrêt volontaire :

Désigne un arrêt programmé au cours de votre voyage : une escale située entre le point de départ et le point de destination et figurant sur le billet ou dans les horaires.

Ayant droit :

Voir «Personne ayant droit à indemnisation»

Bagages :

Désignent vos effets et autres objets personnels vous accompagnant au cours de votre voyage. Sauf disposition contraire, ce terme désigne à la fois votre Bagage enregistré et votre Bagage non enregistré.

Bagage enregistré :

Désigne le Bagage dont nous avons accepté la garde en soute et pour lesquels nous avons délivré un Reçu Bagage/fiche d'identification.

Bagage non enregistré ou "Bagage cabine" :

Désigne tout bagage, autre que les bagages enregistrés. Ce Bagage demeure sous votre garde et votre entière responsabilité.

Billet :

Désigne le document en cours de validité établissant le droit au transport et intitulé «Billet de passage» sous forme électronique délivré par Air Loyauté ou bien par notre agent agréé agissant en notre nom. Il constitue le Contrat de Transport, comprend les Coupons de Vol, les avis au Passager et inclut, par renvoi, les Conditions Générales de Transport.

Billet complémentaire :

Désigne un Billet émis pour vous, conjointement avec un autre Billet et dont l'ensemble constitue un seul Contrat de Transport (billet de passage pour un chien d'aveugle par exemple).

Billet électronique :

Désigne le Coupon de Vol électronique ou tout autre document de même valeur émis par nous ou notre agent accrédité, détenu dans notre banque de données.

Reçu Bagage :

Désigne la partie du Billet afférente au transport de votre Bagage enregistré.

Code de Désignation du Transporteur :

Désigne le code identifiant chaque transporteur en deux ou plusieurs caractères alphabétiques, numériques ou alphanumériques et figurant sur le Billet accolé au numéro de vol.

Contrat de Transport :

Désigne les déclarations contenues dans votre Billet, ou ses différents renvois, et qui incorporent les présentes Conditions Générales de Transport, ainsi que les avis au Passager.

Convention désignée selon les cas :

(a) la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 octobre 1929 (la Convention de Varsovie).

(b) le Protocole de La Haye du 28 septembre 1955, modifiant la Convention de Varsovie.

(c) la Convention complémentaire de Guadalajara, du 18 septembre 1961.

(d) les Protocoles de Montréal n° 1, 2 et 4 (1975), modifiant la Convention de Varsovie

(e) la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal, le 28 mai 1999 (ci-après dénommée « Convention de Montréal »)

Coupon :

Désigne un Coupon électronique, qui comporte le nom du passager devant effectuer un vol identifié sur le Coupon.

Coupon Passager ou Reçu Passager :

Désigne la partie du Billet, émis par Air Loyauté ou notre agent agréé par nous ou en notre nom, qui est identifiée en tant que telle et à conserver par vos soins

Coupon de Vol :

Désigne le coupon électronique comportant le nom du passager et indiquant les points précis de votre voyage : ville de départ / ville d'arrivée

Coupon électronique :

Désigne un Coupon de Vol électronique ou tout autre document de même valeur, détenu dans notre banque de données.

Déclaration Spéciale d'intérêt :

Désigne la déclaration effectuée par le Passager au moment de la remise des Bagages à enregistrer, spécifiant une valeur supérieur à celle fixée comme limite de responsabilité édictée par la Convention, et moyennant le paiement d'une somme supplémentaire.

Domage :

Recouvre le préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle qu'un passager pourrait subir ou résultant d'un retard, d'une perte totale ou partielle, ou tout autre préjudice survenant du fait du Transport Aérien, tel que défini ci-après, ou qui est en rapport direct avec celui-ci ou avec d'autres services.

Droit de Tirage Spécial (DTS) :

Désigne une unité de compte du Fonds Monétaire International (FMI), dont la valeur est déterminée périodiquement par ce dernier, à partir du cours de plusieurs monnaies de référence.

Escales intermédiaires :

Désigne les points, à l'exception des points d'origine et de destination, indiqués sur le Billet ou mentionnés sur nos horaires en tant qu'escales prévues sur votre itinéraire.

Etiquette de Bagage :

Désigne la partie du Billet qui se rapporte au transport de votre Bagage enregistré.

Force Majeure :

Désigne les circonstances étrangères à celui qui l'invoque et qui en rapporte la preuve, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toutes les diligences déployées.

Frais d'annulation :

Désigne les frais qui seront facturés en cas d'annulation volontaire de votre part, et/ou liés aux conditions d'application de certains tarifs.

Frais de modification :

Désignent les frais qui seront facturés en cas de modification volontaire de votre part, et/ou liés aux conditions d'application de certains tarifs.

Frais d'émission :

Désignent les frais de service facturés en contrepartie de l'émission d'un billet.

Frais de remboursement :

Désignent les frais qui seront facturés en cas de remboursement d'un billet.

Franchise de Bagages :

Désigne la quantité maximale de Bagages (en nombre et/ou en poids et/ou en dimension) fixée par le Transporteur avec laquelle chaque Passager peut voyager.

Itinéraire-Reçu : voir "Mémo-Voyage"**Heure Limite d'Enregistrement (HLE) :**

Désigne la limite horaire (heure limite d'enregistrement), telle qu'indiquée pour chaque vol et avant laquelle vous devez avoir effectué vos formalités d'enregistrement, et reçu votre carte d'accès à bord ou équivalent.

Jours :

Désignent les jours du calendrier comprenant les sept jours de la semaine, étant entendu que dans le cas d'une notification, le jour d'envoi n'est pas compté et que, pour déterminer la durée de validité d'un Billet, le jour d'émission du Billet ou le jour du commencement du vol n'est pas compté.

Mémo-Voyage : voir aussi "Billet Electronique" ou "Itinéraire-Reçu"

Désigne un ou plusieurs documents que le Transporteur émet à l'attention du Passager, lorsque ce dernier utilise un billet électronique, et qui comporte, son nom, des informations sur le vol et les avis aux Passagers (reçu de paiement). Il peut également être appelé "Itinéraire-Reçu".

Nous, nous même, notre :

Désigne la Compagnie Air Loyauté.

Objet Sécurité :

Désigne tout objet qui, pour des raisons de sécurité ou de sûreté, ne peut être transporté, du fait du droit en vigueur.

Passager, vous, vous-même, votre :

Désigne toute personne, en dehors des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par avion, en possession d'un Billet.

Passager à Mobilité Réduite :

Désigne toute personne dont la mobilité est réduite lorsqu'elle utilise un moyen de transport en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'une déficience intellectuelle, de son âge ou de tout autre cause de handicap et dont la situation exige une attention spéciale ainsi que l'adaptation à ses besoins des services mis à la disposition de tous les Passagers.

Personne ayant droit à indemnisation :

Désigne vous-même ou toute personne pouvant prétendre à réparation au titre dudit voyage, conformément au droit applicable.

Réservation :

Désigne le fait pour un Passager d'être en possession d'un Billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la Réservation a été acceptée et enregistrée par le Transporteur Aérien, son agent accrédité ou l'organisateur de voyages.

Tarifs :

Désigne les tarifs de vol, les taxes et/ou les redevances liés aux Conditions Générales de Transport et de vente d'Air Loyauté ; ces dernières pouvant être approuvées par le gouvernement de Nouvelle Calédonie le cas échéant.

Transport Aérien (ou Voyage Aérien) :

Désigne le transport de vous-même et de votre Bagage, ainsi que la période durant laquelle votre Bagage est sous la garde du Transporteur, depuis les opérations d'embarquement jusqu'aux opérations de débarquement, au sens de la Convention applicable.

Transporteur :

Désigne nous-même (AIR LOYAUTÉ) ou tout autre Transporteur, dont le Code de Désignation apparaît sur votre Billet ou sur un Billet complémentaire.

Article 3 : Domaine d'application



3.1. Généralités

- (a) A l'exception des dispositions des paragraphes 3.2, 3.4, et 3.5 ci-dessous, ces Conditions Générales de Transport s'appliquent à tout vol, ou portion de vol, pour lequel notre Code de Désignation apparaît dans la case "Transporteur" du Billet ou du Coupon correspondant.
- (b) Ces Conditions Générales de Transport s'appliquent également au transport à titre gratuit ou à tarif réduit, sauf dispositions contraires prévues par la loi ou dans tout autre document contractuel qui nous lierait à vous.

3.2. Affrètement

Si le transport est effectué en vertu d'un contrat d'affrètement, ces Conditions s'appliquent seulement dans la mesure où elles sont incorporées, par référence ou autrement, dans le contrat d'affrètement ou dans le Billet.

3.3. Partage de codes

Réservé. La compagnie Air Loyauté n'effectue pas de vol en partage de code.

3.4. Prédominance de la loi

Ces Conditions Générales de Transport sont applicables dans la mesure où elles ne sont pas contraires à la législation en vigueur en Nouvelle-Calédonie. L'invalidation éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions de ces Conditions Générales de Transport sera sans effet sur la validité des autres dispositions.

3.5. Prédominance des Conditions sur notre Réglementation

Sauf dispositions contraires, en cas de contradiction entre ces Conditions Générales de Transport et toute autre réglementation d'Air Loyauté relative à des sujets particuliers, ces Conditions prévaudront sauf si le Contrat de transport ne pouvait subsister sans cette stipulation déclarée nulle et sans effet et qui serait déterminante et essentielle à l'existence dudit Contrat.

Article 4 : Billets électroniques

4.1. Dispositions générales

(a) Le Billet d'avion n'est plus, sauf cas exceptionnel, en version « papier » : il s'agit dorénavant d'un Billet électronique qui ne fait pas l'objet d'une délivrance matérielle. Il atteste, jusqu'à preuve du contraire, de l'existence d'un Contrat de Transport, tant dans sa conclusion que dans son contenu, entre le Transporteur et le Passager dont le nom figure sur le billet.

(b) Afin de pouvoir utiliser son Billet électronique, le Passager se rend au comptoir d'enregistrement en respectant le délai de présentation (HLE). Il présentera un document papier ou électronique confirmant sa réservation ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité. Le Passager sera transporté sur un vol, à condition de produire une identification satisfaisante, et à condition que le Billet électronique en cours de validité soit émis à son nom.

(c) Un Billet électronique n'est pas cessible, sous réserve de la réglementation applicable en vigueur.

(d) Certains Billets, vendus à tarifs réduits, sont soumis à des conditions de remboursement ou de non remboursement de manière partielle ou totale. Il vous appartient de choisir le tarif correspondant le mieux à vos désirs et de veiller à contracter les assurances appropriées en cas d'annulation de voyage.

(e) Le Billet demeure en permanence la propriété du Transporteur qui l'a émis.

(f) A l'exception du Billet électronique, vous ne pourrez être transporté(e) que si vous êtes en mesure de présenter un Billet papier en cours de validité, contenant le Coupon correspondant à ce vol et tous les autres Coupons de vol inutilisés, ainsi que le Coupon Passager. En outre, vous ne serez pas transporté(e) si votre Billet a été détérioré ou s'il a été modifié par quelqu'un d'autre que nous ou notre Agent Accrédité. Dans le cas d'un Billet électronique, vous serez transporté(e) sur un vol seulement si vous produisez une identification satisfaisante et si le Billet électronique en cours de validité a été émis à votre nom.

(g) Si votre billet est perdu ou mutilé, Air Loyauté ou son représentant accrédité pourra vous faire payer le prix total du Billet de remplacement, étant entendu qu'un tel paiement vous sera remboursé dès lors que la compagnie ou son représentant accrédité aura la preuve que le Billet perdu ou mutilé n'a pas été utilisé pendant sa période de validité ou qu'après l'avoir retrouvé, vous avez remis ce Billet au personnel de notre compagnie ou à celui de notre représentant accrédité, au cours de cette même période de validité.

(h) Un Billet est un objet de valeur et il vous appartient de prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'il ne soit ni perdu ni volé ni détérioré.

(i) Si vous bénéficiez d'une réduction tarifaire ou d'un tarif à conditions particulières, vous devez être en mesure de présenter les pièces justificatives vous donnant droit à ce tarif à tout moment de votre voyage.

4.2. Durée de validité

(a) Sauf dispositions contraires contenues dans le Billet, ces Conditions Générales de Transport ou les Tarifs, tels que définis à l'Article 2 ci-dessus, (en cas de Tarifs affectant la validité d'un Billet, tel qu'indiqué sur le Billet lui-même), un Billet est valable au transport : pour la date, l'heure et le vol indiqués sur le billet.

(b) Lorsque vous êtes empêché(e) de voyager pour une raison impérieuse, la validité de ce Billet sera prorogée ou le Billet pourra donner lieu à remboursement, dans les conditions prévues à l'Article 13 ci-dessous.

(c) Lorsque, après avoir commencé votre voyage, vous êtes empêché(e), pour des raisons impérieuses, de le poursuivre durant la période de validité du Billet, nous pourrions, après réception de votre part d'une preuve appropriée et à condition que les raisons n'aient pas été connues lors de la réservation, proroger la validité du Billet jusqu'à la date que vous voudrez bien nous communiquer, ou bien jusqu'à la date de notre premier vol disponible.

Cette prorogation concerne le parcours commençant au point où le voyage a été interrompu et vaut pour un transport dans la classe du tarif acquitté.

(d) En cas de décès d'un Passager au cours du voyage, les Billets des personnes accompagnant le défunt pourront être modifiés en prorogeant la validité de ces Billets. En cas de décès survenu dans la famille proche d'un Passager dont le voyage est commencé, la validité des Billets du Passager et de ceux des membres de sa famille proche voyageant avec lui pourra être modifiée de la même façon.

(e) Toute modification mentionnée au point (d) ci-dessus ne pourra être effectuée qu'après réception d'un certificat de décès en bonne et due forme, et toute extension prévue à cet article ne pourra excéder quarante-cinq (45) jours à compter de la date du décès.

4.3. Utilisation des Coupons

(a) Le Billet que vous avez acheté est valable uniquement pour le transport qui y est indiqué, du point de départ au point de destination, via toute escale intermédiaire prévue lors de l'achat du Billet. Le tarif que vous avez acquitté correspond au parcours indiqué sur votre Billet et constitue un élément essentiel de notre Contrat de Transport avec vous.

(b) Si vous désirez changer tout ou partie de votre voyage, vous devrez nous contacter au préalable. Le tarif sera recalculé et vous aurez alors la possibilité d'accepter le nouveau prix ou de maintenir le transport d'origine, tel qu'inscrit sur le Billet.

4.4. Identification du Transporteur

Notre nom peut figurer en abrégé sur le Billet, par le biais de notre Code de Désignation ou sous toute autre forme.

Article 5 : Tarifs, frais, taxes et redevances

5.1. Généralités

Les Tarifs publiés sont disponibles uniquement sur les vols Air Loyauté à partir de l'aéroport du point d'origine à l'aéroport du point de destination, sauf indications contraires. Ils ne comprennent pas le transport de surface et le transport entre aéroport et un point quelconque des îles. Le prix de votre Billet sera calculé en conformité avec nos Tarifs en vigueur à la date de l'achat de votre Billet, pour un voyage prévu aux dates et à l'itinéraire indiqués sur ce Billet. Tout changement d'itinéraire ou des dates de votre voyage peut avoir une incidence sur le Tarif applicable.

Les tarifs applicables sont ceux qui sont publiés par le Transporteur ou calculés par celui-ci conformément aux règles tarifaires en vigueur, à la date d'achat du Billet, pour le ou les vols indiqués du point de départ au point de destination, pour une classe de transport donnée.

5.2. Taxes, redevances, frais de services et surcharges

Tous frais, taxes ou redevances imposés par le gouvernement, par toute autre autorité ou par le gestionnaire d'un aéroport, et qui n'apparaissent pas dans la grille tarifaire seront à votre charge. Lors de l'achat du Billet, le Passager est avisé de ces frais, taxes ou redevances, qui s'ajoutent aux Tarifs et apparaissent séparément sur le Billet. Ils peuvent être créés (ou augmentés) après la date d'achat du Billet, auquel cas vous serez obligé(e) d'acquitter le montant correspondant. Inversement, si les frais, taxes ou redevances, acquittées lors de l'achat en ligne sont réduits ou supprimés, vous aurez le droit d'être remboursé. En ce qui concerne les modalités de remboursement, nous vous renvoyons à l'Article 13 des présentes conditions.

5.3. Tarifs

A chaque tarif sont associés des particularités correspondant aux conditions particulières de vente du contrat de transport. Selon les conditions particulières applicables au moment de la réservation et avant la confirmation de l'achat de Billet sur notre site, certains Billets ne peuvent être modifiés, annulés ou remboursés totalement ou partiellement.

5.4. Réductions

Sur certains des tarifs proposés, Air Loyauté accorde des réductions (typologiques) à une catégorie de passagers :

- les Bébés de moins de 2 ans (10% du tarif de référence)
- les Enfants de moins de 2 ans à moins de 12 ans (60% du tarif de référence)

Ces réductions sont applicables sur présentation des pièces justificatives suivantes :

- ✓ livret de famille,
- ✓ carte d'identité ou passeport en cours de validité.

5.5. Tarifs promotionnels

Air Loyauté se réserve le droit de faire des tarifs promotionnels aux conditions qu'il lui plaira de pratiquer.

5.6. Produits complémentaires

Des services complémentaires pourront être proposés au passager lors de l'achat de son Billet en ligne. Ces services sont soumis à leurs propres conditions générales disponibles et accessibles sur les pages correspondantes.

5.7. Frais de dossier

Des frais de dossier sont facturés lors de chaque achat sur les lignes d'Air Loyauté.

5.8. Frais d'annulation et de modification

En cas d'annulation volontaire de votre part, des frais d'annulation seront facturés, en supplément d'éventuels frais d'annulation liés aux conditions d'application de certains tarifs.

Toute personne ne se présentant pas avant l'heure limite d'enregistrement perd la valeur de son billet en totalité.

5.9. Itinéraire

Sauf dispositions contraires figurant dans le Contrat de Transport que nous avons conclu avec vous, ou dans tout autre document contractuel qui nous lierait, les Tarifs s'appliquent exclusivement au voyage prévu à ce Contrat ou à ce document.

5.10. Monnaie de paiement

Les Tarifs, taxes, frais et redevances sont payables en francs pacifique (XPF), à moins qu'une autre monnaie ne soit précisée, par nous-mêmes ou notre Agent Agréé, au moment de l'achat du Billet ou antérieurement.

Article 6 : Réservation

6.1. Exigences liées à la réservation

Nous ou notre Agent Accrédité enregistrerons votre réservation et sommes en mesure de vous fournir sans délai une confirmation écrite (en sachant que la réservation sur notre site n'est autorisée que si elle est suivie d'un achat (voir - Conditions Générales de Vente de Air Loyauté, point 5). Certains Tarifs peuvent être soumis à des conditions qui limitent ou excluent la possibilité de changer ou d'annuler ses réservations.

6.2. Renseignements personnels

Vous reconnaissez nous avoir transmis des renseignements personnels vous concernant, dans le but d'effectuer une réservation et d'acheter un Billet, d'obtenir des services annexes ou des prestations diverses, de nous faciliter l'accomplissement des formalités administratives diverses, et que ces renseignements peuvent être communiqués à des autorités gouvernementales, dans le cadre exclusif de votre voyage, et dans les limites du droit respectivement applicable. Vous nous autorisez, pour les buts mentionnés ci-dessus, à détenir de telles informations et à les transmettre à nos propres agences, à nos Agents Accrédités, aux autorités gouvernementales, et ce toujours dans le droit respectivement applicable.

6.3. Attribution des sièges

Nous nous efforcerons de satisfaire vos demandes d'attribution de siège. Toutefois, nous ne pouvons garantir l'attribution d'un siège donné, même si votre réservation est confirmée pour ledit siège. Vous nous autorisez cependant à modifier l'attribution de sièges à tout moment si cela s'avère nécessaire en raison d'impératifs liés à l'exploitation, à la sécurité ou à la sûreté.

6.4. Annulation des réservations sur un vol en continuation ou en retour

Si vous ne vous présentez pas à l'enregistrement d'un vol, nous pourrions annuler vos réservations pour vos parcours en continuation ou en retour, sauf si vous nous avez préalablement prévenus.

Toute personne ne se présentant pas avant l'heure limite d'enregistrement perd la valeur de son billet en totalité.

Article 7 : Enregistrement / Embarquement



7.1 / Les Heures Limites d'Enregistrement (HLE) peuvent varier. Nous recommandons au passager de se renseigner au préalable et de les respecter, afin d'être en mesure d'accomplir toutes les formalités nécessaires à son voyage, faute de quoi ses réservations seraient annulées. Nous ou nos Agents Accrédités fourniront au Passager par écrit toutes les informations nécessaires sur la HLE de son premier vol sur nos lignes. Si son voyage comporte des parcours ultérieurs, le Passager doit se renseigner sur les HLE, ces dernières pouvant être obtenues auprès de nous-mêmes ou de nos Agents Accrédités.

7.2/ Vous devez être présent(e) à l'embarquement au plus tard à l'heure que nous vous avons indiquée.

7.3/ Nous pourrions annuler votre réservation si vous ne vous présentez pas à l'heure indiquée en porte d'embarquement.

7.4/ En cas de non-respect des conditions du présent article, notre responsabilité pour toute perte, dommage ou dépense ne pourra être recherchée.

7.5/ Si vous n'êtes pas présent dans les délais impartis au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement ou bien si vous ne présentez pas les documents de voyage requis conformément à l'Article 8 ci-dessous, et que vous êtes par conséquent dans l'impossibilité de voyager, nous pourrions annuler votre réservation et attribuer votre siège à un autre Passager, sans que cela n'engage notre responsabilité envers vous.

7.6/ Quand un Coupon de Vol (billet papier) n'est pas retiré au comptoir d'enregistrement, au moment où vous recevez votre carte d'embarquement, le Coupon en question reste sous votre garde et vous devrez nous le remettre au moment de l'embarquement.

Article 8 : Refus, limitations au transport et Assistance particulière



8.1. Refus d'embarquement

Lorsqu'Air Loyauté prévoit, pour des raisons d'exploitation avérées, de refuser l'embarquement à un Passager sur un vol, la compagnie peut faire appel dans un premier temps aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et Air Loyauté.

Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers disposant d'une réservation, Air Loyauté peut refuser l'embarquement d'un Passager contre sa volonté.

Si Air Loyauté refuse un Passager contre sa volonté, la compagnie fera son possible pour le (la) transporter dans les meilleurs délais ou l'indemniser par le remboursement de son billet à deux fois sa valeur.

8.2. Débarquement du Passager de sa propre initiative

Le Passager qui, en dernier lieu, refuserait d'embarquer à bord de l'aéronef alors qu'il a été régulièrement enregistré sur le vol, et sans que ce refus ne résulte d'un acte ou omission du Transporteur, devra indemniser et garantir ce dernier des frais raisonnables exposés du fait de son comportement et des perturbations qui en sont la conséquence.

8.3. Limitations au transport

A notre discrétion, exercée de manière raisonnable, nous pourrions, à tout point de l'embarquement et/ou de la correspondance, refuser de vous transporter, vous et vos bagages, bien que les délais et les conditions de présentation requises dans les présentes aient été respectés, s'il apparaît raisonnablement justifié de le faire, notamment pour des raisons de santé, de sûreté, de sécurité, ou de documents de voyage inadéquats.

A titre d'exemple, nous pourrions exercer ce type de refus dans les cas suivants :

- (a)** vous ne vous êtes pas conformé(e) au droit applicable.
- (b)** votre transport et/ou celui de votre Bagage pourrai(en)t mettre en danger la sécurité, la santé, la salubrité, le bon ordre à bord de l'aéronef, le confort ou la commodité des autres Passagers ou de l'équipage (en faisant usage de l'intimidation ou en utilisant un langage abusif et/ou insultant).
- (c)** votre état physique ou mental, y compris un état causé par la consommation d'alcool, la prise de drogues ou de médicaments, présente un danger ou un risque pour vous-même ou pour les autres Passagers, l'équipage ou les biens.
- (d)** vous avez compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline lors de l'enregistrement du vol ou sur un vol précédent et nous sommes fondés à croire qu'une telle conduite peut se renouveler.
- (e)** vous refusez de vous soumettre aux contrôles de sûreté prévus à l'article 16.6 ci-dessous, et vous refusez également de fournir une preuve de votre identité.
- (f)** vous (ou la personne qui paie le Billet) n'avez (n'a) pas acquitté le Tarif en vigueur et/ou tous les frais, taxes ou redevances exigibles.
- (g)** vous ne semblez pas posséder les documents de voyage valides, vous avez cherché à pénétrer illégalement dans un territoire lors d'un transit, vous avez détruit vos documents de voyage durant le vol, vous refusez de les remettre au personnel, navigant ou au sol, du Transporteur qui vous les demande, ou encore vos documents de voyage sont périmés, incomplets au regard des réglementations en vigueur ou frauduleux (usurpation d'identité, falsification ou contrefaçon de documents).
- (h)** le Billet que vous présentez :
 - est acquis frauduleusement ou acheté auprès d'un organisme autre que nous-mêmes ou notre Agent Accrédité.
 - est répertorié comme document perdu ou volé.
 - est falsifié ou contrefait.
 - comporte un Coupon de vol qui a été détérioré ou modifié par quelqu'un d'autre que le Transporteur ou son Agent Accrédité.
 - vous n'avez pas utilisé les Coupons de Vol dans l'ordre d'émission, selon les dispositions de l'article 4.3 ci-dessus.
 - vous nous réclamez, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement, une assistance particulière que vous n'avez pas signalée au moment de la réservation de votre voyage.
 - vous n'observez pas les instructions et les réglementations concernant la sécurité ou la sûreté.
 - vous n'êtes pas en mesure de prouver que vous êtes la personne désignée dans la case "nom du Passager" du Billet.

Dans les cas prévus ci-dessus, nous nous réservons le droit de conserver votre Billet.

Les femmes enceintes sont acceptées sur nos lignes jusqu'au 8ème mois de grossesse inclus. Elles doivent disposer d'un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage, devant être établi par leur médecin traitant au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quelque soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser le stade de la grossesse et l'absence d'état pathologique incompatible avec le vol.

8.4. Demandes particulières

Si vous avez des antécédents médicaux, nous vous recommandons de consulter un médecin avant d'embarquer sur le vol et de prendre toutes les précautions nécessaires au bon déroulement de ce vol avant votre départ.

Article 9 : Droits des personnes à mobilité réduite



9.1/ Air Loyauté n'est pas en mesure de refuser l'embarquement à un Passager à mobilité réduite si cette personne dispose d'un Billet et d'une réservation valables. Cependant, **la personne à mobilité réduite doit être accompagnée par une autre personne capable de lui fournir l'assistance requise.** Afin de permettre à Air Loyauté de mettre en œuvre et/ou de procéder (par Air Loyauté et/ou par le gestionnaire de l'aéroport) à la mise en place de l'assistance nécessaire au Passager à mobilité réduite, le Passager doit faire parvenir à Air Loyauté au plus tard quarante-huit heures (48h) avant le départ publié du vol, une notification écrite d'assistance.

9.2/ Nonobstant ce principe, Air Loyauté pourra refuser d'accepter la réservation du Passager, ou lui refuser l'embarquement dans les cas suivants :

- afin de respecter les exigences de sécurité applicables, qu'elles soient prévues par le droit international, national ou établies par l'autorité qui a délivré son certificat de Transporteur aérien à Air Loyauté.
- si la taille de l'aéronef ou de ses portes rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport du Passager à mobilité réduite.
- si l'aéroport ou l'escale de départ ou d'arrivée n'est pas équipé d'aide à l'embarquement ou au débarquement de passager à mobilité réduite.

9.3/ En cas de refus d'acceptation d'une réservation pour les motifs mentionnés au point 9.2, Air Loyauté s'efforcera dans la limite du possible, de proposer une autre solution acceptable pour le Passager concerné.

9.4/ Un Passager à mobilité réduite, auquel l'embarquement est refusé sur la base de son handicap ou de sa mobilité réduite, et toute personne qui l'accompagne seront remboursés de leurs billets sans pénalités ni charge de remboursement.

9.5/ La compagnie Air Loyauté exige qu'un Passager à mobilité réduite soit accompagné par une personne capable de lui fournir l'assistance requise.

Articles 10 : Enfants



10.1. Enfants de 2 ans et moins

Tout enfant n'ayant pas atteint son deuxième anniversaire au moment du commencement du Transport Aérien (bébé), peut voyager accompagné d'une personne valide âgée de 18 ans au moins, sauf parents plus jeunes. Un seul bébé peut être transporté par accompagnateur.

Le bébé ne bénéficiera pas de l'attribution d'un siège.

10.2. Enfants de 2 ans jusqu'à moins de 12 ans

Les enfants de 2 ans à moins de 12 ans doivent être obligatoirement accompagnés de leurs parents (père ou mère) ou confiés à un accompagnateur âgé d'au moins 18 ans.

Ils peuvent voyager accompagnés par un adulte volontaire. Cet adulte est soit désigné par la famille soit proposé par la compagnie après demande de volontariat auprès des passagers adultes enregistrés sur le vol. Un formulaire de décharge de responsabilité sera dûment rempli lors de l'enregistrement.

10.3. Enfants de plus de 12 ans

A compter de 12 ans, les enfants ne font pas l'objet d'un traitement particulier. La compagnie et son personnel n'assurent pas leur garde ni leur traitement.

10.4. Formalités d'entrée et de sortie des territoires des enfants mineurs

Réservé.

Article 11 : Bagages et Animaux



11.1. Objets non admis comme Bagages

Vous ne devez pas inclure dans vos Bagages tout objet dont le transport est interdit ou restreint selon la réglementation applicable, et notamment :

- des matières périssables, des fonds, devises, bijoux, objets d'art, métaux précieux, argenterie, valeurs ou autres objets précieux, vêtements de prix, appareils d'optique ou de photo, matériels ou appareils électroniques et/ou de télécommunication, instruments de musique, passeports et pièces d'identité, échantillons, papiers d'affaires, manuscrits ou titres, individualisés ou fongibles, etc ...
- des objets susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, les personnes ou les biens à bord, comme ceux qui sont spécifiés dans les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien, des marchandises dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et dans la Règlementation, pour le transport des marchandises dangereuses de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA), ainsi que dans notre propre réglementation telle qu'elle vous est applicable sous réserve des normes en vigueur en Nouvelle-Calédonie (des informations supplémentaires sont disponibles auprès de nos services, sur demande) ; il s'agit notamment des explosifs, gaz sous pression, substances oxydantes, radioactives ou magnétisées, substances inflammables, substances toxiques ou corrosives, substances liquides de toute sorte.
- des objets dont le transport est interdit par le droit en vigueur.
- des objets dont nous estimons raisonnablement que leur poids, leur dimension, leur configuration ou leur nature, fragile ou périssable, les rendent impropres au transport, compte tenu, entre autres, du type d'avion utilisé.
- des armes à feu et les munitions autres que celles destinées à la chasse ou au sport, lesquelles, pour être admises comme Bagages enregistrés, doivent être déchargées, convenablement emballées et avoir le cran de sûreté engagé. Le transport des munitions est soumis aux Réglementations sur les Matières Dangereuses de l'OACI et de l'IATA, ainsi qu'au droit communautaire et français.

des armes tranchantes, armes d'estoc, aérosols pouvant être utilisées comme armes d'attaque ou de défense, des armes de collection, des épées, des couteaux et autres armes de ce type, si elles sont transportées en cabine. Ces objets peuvent néanmoins être acceptés comme Bagages enregistrés, à la discrétion de la compagnie.

- des animaux vivants, excepté les animaux domestiques et sous réserve que les conditions du paragraphe 7 du présent article soient respectées.

Dans le cas où de tels objets seraient contenus dans vos Bagages malgré l'interdiction prévue au présent article, les règles de responsabilité édictées à l'Article 18 ne trouveraient pas application.

11.2. Restrictions à l'acceptation des Bagages

a) A tout point d'embarquement intermédiaire, nous pourrions refuser de transporter comme Bagages les objets énumérés au paragraphe 1 du présent article ci-dessus, ou refuser de continuer à les transporter, si nous les découvrons en cours de voyage, si le bagage présente un risque pour la salubrité, la sécurité ou le bon ordre de l'aéronef.

b) Nous pourrions refuser de transporter comme Bagage tout objet en raison de sa taille, de sa forme, de son poids, de son contenu, de sa configuration, de sa nature qui ne serait pas conforme à la réglementation, ou pour des raisons d'exploitation, de sécurité et/ou de sûreté, ou encore pour préserver le confort et la commodité des autres passagers.

Chaque bagage enregistré ne peut dépasser 23 kg/pièce.

c) Nous pourrions également refuser de transporter des Bagages susceptibles de gêner le transport et les manipulations ordinaires suite à un emballage inadapté.

11.3. Droit d'inspection

Pour des raisons de sécurité/sûreté, nous pouvons vous demander d'accepter, pour vous-même et/ou vos Bagages, une fouille ou tout contrôle de type rayons X ou autre. Si vous n'êtes pas disponible, vos Bagages pourront être contrôlés ou fouillés en votre absence en vue de vérifier s'ils contiennent des objets visés au paragraphe 1 ci-dessus ou encore toutes armes ou munitions qui n'auraient pas été présentées en règle. Si vous refusez de vous conformer à de telles demandes, nous pourrions refuser de vous transporter, ainsi que vos Bagages.

11.4. Bagages enregistrés

11.4.1. Généralités

a) Dès que vous enregistrez votre Bagage au comptoir enregistrement, nous en assurerons la garde et vous délivrerons une fiche d'identification (reçu Bagage) pour chaque Bagage enregistré.

b) Si le Bagage ne contient pas de nom, initiales ou autre indication de votre personne, vous devrez y remédier en apposant votre nom ou toute forme d'identification personnelle sur votre Bagage. Les Bagages enregistrés sont correctement identifiés à l'extérieur afin d'établir un lien rapide avec le Passager concerné. Si de telles mesures ne sont pas respectées, le Bagage ne sera pas enregistré.

c) Les Bagages enregistrés seront transportés dans le même aéronef que vous. A ce jour, Air Loyauté ne transporte pas les bagages sur un vol différent.

11.4.2. Franchise de Bagages

La franchise correspond au transport en soute d'une quantité de Bagages limitée par Passager en nombre et/ou en poids et/ou dimension, déterminée en fonction de la destination, du Tarif acquitté et est indiquée sur le Billet.

Vous pouvez faire transporter des Bagages en franchise selon les dispositions et sous réserve des conditions et figurant sur la page Internet de notre rubrique « Infos bagages » que nous vous invitons à lire régulièrement.

Les passagers venant de l'international, sur présentation de leur carte d'embarquement ou de leur coupon de vols, peuvent converser leur forfait bagage soit 2 x 23 kg ou 2 x 30 kg sans payer de supplément.

11.4.3. Excédents de bagages

Vous devrez payer un supplément pour le transport des Bagages excédant la franchise, aux conditions figurant sur la page Internet de notre rubrique « Infos bagages » que nous vous invitons à lire régulièrement.

11.4.4. DSI : Déclaration Spéciale d'Intérêt de frais supplémentaires

La Déclaration Spéciale d'Intérêt n'est pas acceptée par Air Loyauté.

11.5. Bagages non enregistrés ou "Bagages à main"

a) Les dimensions autorisées pour le transport d'un bagage en cabine, ainsi que le nombre accepté à bord, sont règlementés. Ils ne doivent pas dépasser les 30cm x 30cm x 20cm et ne pas peser plus de 3Kg. Le Bagage que vous désirez emporter avec vous en cabine, mais que nous estimerons d'un poids ou d'une taille excessifs, ou dangereux pour la sécurité ou encore difficile à entreposer, ne pourra être accepté en cabine et devra être embarqué comme Bagage enregistré, à tout moment avant le départ du vol.

b) Le Bagage et/ou l'objet qui ne peut être transporté en soute (tels qu'instruments de musique fragiles ou autres) et qui n'est pas conforme aux dispositions du paragraphe A ci-dessus, ne pourra être accepté en cabine qu'à la condition d'en avoir fait la demande et obtenu l'autorisation auprès de notre service de réservation.

c) Le Passager est responsable des effets personnels et des Bagages non enregistrés qu'il conserve en cabine. En cas de destruction, vol, perte ou avarie des effets personnels et des Bagages Non Enregistrés, la responsabilité du Transporteur ne pourra être engagée que si une faute de sa part, ou de ses préposés ou de ses mandataires est prouvée.

11.6. Retrait et livraison des Bagages

a) Sous réserve des dispositions du paragraphe 11.4.1. du présent article, vous devez retirer votre ou vos Bagages dès qu'ils sont mis à votre disposition, aux lieux de destination ou d'Arrêt volontaire. Si malgré la mise en demeure écrite de notre part de retirer votre Bagage, vous ne l'avez ni réclamé ni retiré après l'expiration d'un an et d'un jour, nous pourrions en disposer librement et sans encourir aucune responsabilité envers vous.

b) Seul, le porteur du Bulletin de Bagages et de l'Etiquette de Bagage délivré au Passager à l'enregistrement, est habilité à retirer le Bagage. Cependant le manque de présentation de l'Etiquette de Bagage ne saurait empêcher le retrait du Bagage qui sera identifié par d'autres moyens.

c) Si une personne réclamant un Bagage n'est pas en mesure de produire le Bulletin de Bagages et d'identifier le Bagage au moyen de l'Etiquette de bagage, nous ne lui remettrons le Bagage qu'à condition qu'elle établisse ses droits sur celui-ci d'une façon satisfaisante ; à

notre demande, cette personne devra fournir une garantie suffisante pour nous indemniser des pertes, dommages ou dépenses qui pourraient résulter d'une telle livraison.

d) La réception des Bagages enregistrés sans protestation par le Passager constituera présomption, sauf preuve du contraire, que les Bagages ont été livrés en bon état et conformément au titre de transport ou aux indications consignées par les autres moyens visés à la Convention de Montréal.

11.7. Animaux

11.7.1. Transport des Animaux

a) La compagnie Air Loyauté ne transporte pas d'animaux de compagnie.

b) Les chiens guides ainsi que leur caisse accompagnant les Passagers à Mobilité ou Vue Réduite seront transportés gratuitement, en sus de la franchise de bagages normale, conformément à la réglementation en vigueur.

11.7.2. Animaux d'assistance voyageant en cabine

La Compagnie peut accepter que certains animaux voyagent en cabine. Toutefois :

Les chiens d'assistance seront acceptés en cabine, sous réserve de la réglementation applicable et de leur taille.

Le Passager s'engage à ne pas laisser sortir l'animal, même partiellement, de son contenant pendant toute la durée du vol.

11.7.3. Animaux d'assistance voyageant en soute

L'Animal d'assistance doit être placé dans une caisse « coque », en plastique rigide ou fibre de verre solide et homologuée IATA.

Article 12 : Horaires, retards, annulations de vols



12.1. Horaires

Nous nous engageons à faire de notre mieux pour transporter les Passagers et les Bagages mais nous ne pouvons garantir les horaires, ni même l'exécution du vol prévu.

Les vols et les horaires figurant sur le site Internet d'Air Loyauté et sur tout autre document de la Compagnie sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis, après leur date de publication.

Cependant les horaires de vol figurant sur votre titre de transport, et sous réserve de modifications en vertu de motifs indépendants de notre volonté, font partie intégrante du contrat de voyage Compagnie/Passager. Toutefois, si les horaires de vol reproduits sur le Billet, sont modifiés et ce, quel qu'en soit la raison, le passager en sera avisé par le Transporteur.

Nous attirons l'attention de nos passagers sur la nécessité de disposer de coordonnées à jour (téléphone portable, fixe, adresse e-mail, etc...), faute de quoi, nous dégageons toute responsabilité des conséquences de l'impossibilité de prévenir des retards ou annulations de vols.

Dans tous les cas, le Passager est invité à vérifier auprès du Transporteur, l'horaire figurant sur son Billet avant son départ. Dans le cas d'un changement d'horaires intervenant après l'achat du billet, qui ne conviendrait pas au Passager, et si le Transporteur n'est pas en

mesure de proposer un horaire mieux adapté, le Passager pourra bénéficier du remboursement du Billet comme prévu à l'Article 13 ci-dessous et conformément à l'application de la politique Tarifaire de la Compagnie Air Loyauté.

12.2. Annulation et retard

a) Air Loyauté s'engage à prendre les mesures nécessaires pour transporter le Passager et ses Bagages, dans le respect des horaires prévus. Dans ce cadre, et dans le but d'éviter l'annulation du transport, nous pouvons être amenés à vous proposer de voyager sur les services d'une autre compagnie, ou par un autre moyen de transport (maritime). Toute modification concernant l'identité du Transporteur sera portée à la connaissance du Passager, au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement. En cas de non-respect de cette obligation d'information, le Passager pourra refuser l'embarquement, résilier le contrat de transport et obtenir le remboursement de son Billet, sans pénalités.

b) Si la cause de l'annulation de vol est externe au Transporteur (grève, dysfonctionnement des Services opérationnels externes à la Compagnie, conditions météorologiques, problèmes inhérents aux infrastructures, sans que cette liste soit limitative), notamment en cas de force majeure, celui-ci ne pourra être tenu responsable des frais consécutifs à l'aléa qui restera à la charge exclusive du passager.

c) En cas d'annulation de vol après l'enregistrement, une assistance immédiate est prévue, sauf si l'annulation est due à des circonstances extraordinaires.

d) En tout état de cause, aucune indemnisation n'est due au Passager en cas de retard.

e) Lorsque le Transporteur annule un vol ou lorsqu'il l'exécute avec un délai excessif par rapport à l'horaire programmé (par exemple, un report au lendemain), ou lorsque le vol ne s'arrête pas au point d'arrêt volontaire ou de destination, suite à une cause interne au Transporteur, ce dernier devra, en accord avec le Passager :

- proposer au Passager une place sur le prochain vol disponible, sans frais supplémentaire, et, le cas échéant, proroger d'autant la validité du billet, ou
- réacheminer le Passager à la destination indiquée sur le billet dans un délai raisonnable, en tout ou partie sur ses propres vols ou ceux d'un autre transporteur, ou par tout autre moyen de transport, ou
- rembourser le billet, conformément à l'article 13.

Dans le cas où le retard est du fait du Transporteur, le Passager qui n'est pas résident de l'île du point de départ du segment de vol concerné par le retard, pourra, sous réserve du droit applicable, bénéficier d'un bon de prise en charge pour ses frais de restauration et d'hébergement uniquement auprès d'établissements partenaires.

Faute de cette démarche préalable auprès de la Compagnie, le Passager ne pourra prétendre au remboursement a posteriori des frais engagés de son propre chef.

12.3. Refus d'embarquement en cas de sursréservation programmée

Si, du fait d'une sursréservation programmée, nous ne sommes pas en mesure de vous attribuer un siège, alors que vous possédez une réservation confirmée, nous vous accorderons l'assistance et la compensation prévues par le droit en vigueur. Si plusieurs compensations sont possibles, vous bénéficierez de la plus favorable.

Article 13 : Remboursements



13.1. Généralités

En conformité avec la réglementation tarifaire, nous vous rembourserons tout ou partie d'un Billet, dans les conditions suivantes :

- a) sauf dispositions contraires dans le présent article, nous serons habilités à effectuer le remboursement des sommes payées, soit à la personne dont le nom figure sur le Billet, soit à celle qui a effectué le règlement du Billet, sur présentation par celle-ci de la preuve suffisante de ce paiement.
- b) si un Billet a été payé par une personne autre que celle dont le nom figure sur le Billet et si une restriction au remboursement est mentionnée sur ce Billet, nous effectuerons le remboursement à la personne qui a réglé le Billet, ou à toute personne que celle-ci désignera.
- c) **Le remboursement ne sera effectué que sur présentation du coupon passager.** Cette condition de présentation est impérative.
- d) Aucun remboursement ne sera effectué en cas de perte, vol ou toute autre condition.
- e) un remboursement fait à une personne nous remettant le Coupon Passager ou le Reçu Passager ainsi que tous les Coupons de Vol inutilisés et se présentant comme la personne ayant droit au remboursement, conformément aux sous-paragraphes a) et b) ci-dessus, sera considéré comme valable et nous déchargera de toute responsabilité et de toute réclamation ultérieure de remboursement.

Aucun remboursement en cas de non présentation avant l'heure limite d'enregistrement.

13.2. Remboursements pour retard important ou refus d'embarquement

En cas d'annulation, le remboursement se fera dans un délai de sept jours selon les modalités visées au Règlement, au prix indiqué sur le Billet, pour la ou les parties du voyage non effectuées.

13.3. Autres remboursements

a) le Passager est en droit de réclamer le remboursement de son Billet pour des raisons autres que celles mentionnées au paragraphe 2 du présent Article et seulement dans les cas où sa responsabilité ne peut être engagée pour justifier de la non utilisation de son billet aux dates indiquées sur son billet ; le montant du remboursement sera alors d'un montant équivalent :

- au tarif acquitté, moins les frais de dossier ou d'annulation applicables, si aucune partie du Billet n'a été utilisée.
- à la différence entre le tarif acquitté et le tarif applicable au parcours prévu pour lequel le Billet a été utilisé, moins les frais de dossier ou d'annulation applicables, si une partie du Billet a été utilisée.
- les remboursements visés à ce paragraphe 3 ne pourront être effectués quand les prescriptions gouvernementales ou tout autre document contractuel entre vous et nous les excluent. C'est notamment le cas des Billets portant la mention "non remboursable".

13.4. Remboursement des Billets déclarés perdus ou volés

- a) le bénéficiaire du remboursement s'engage, dans les formes que nous lui indiquerons, à nous reverser le montant remboursé, dans le cas de fraude et dans la mesure où le Billet perdu ou volé serait utilisé, en tout ou partie, par une tierce personne (sauf si une de ces situations se produit de notre fait).
- b) si nous ou notre Agent Agréé perdons tout ou partie du Billet, cette perte sera de notre responsabilité.

13.5. Droit de refuser le remboursement

Nous pouvons refuser le remboursement :

- de tout Billet, après l'expiration de sa validité.
- d'un Billet dérobé, falsifié ou contrefait.
- d'un Billet portant la mention "non remboursable" sauf en cas d'annulation ou refus d'embarquement.
- en cas de non-présentation du billet.

13.6. Monnaie de remboursement

Sous réserve du droit en vigueur, nous nous réservons le droit d'effectuer le remboursement sous la forme et dans la monnaie de notre choix.

Si nous acceptons un remboursement dans une monnaie de remboursement autre que le franc pacifique (XPF), ce remboursement sera effectué au taux de change en vigueur au jour de l'envoi du courrier de remboursement.

13.7. Personnes habilitées à rembourser

Les remboursements sont effectués seulement par la compagnie Air Loyauté ou par un Agent accrédité.

Article 14 : Comportement à bord



14.1/ Si nos équipages estiment de manière raisonnable de par son comportement à bord, qu'un passager, gêne, incommode, menace ou met en danger l'appareil, une personne ou des biens, ou qu'il empêche l'équipage de remplir ses fonctions, ou bien qu'il ne se soumet pas aux recommandations et instructions de ce dernier, notamment si celles-ci concernent l'usage du tabac, de l'alcool ou de la drogue, ou encore que son comportement entraîne ou peut entraîner, pour les autres Passagers, pour l'équipage, une gêne à leur confort ou leur commodité, un Dommage ou une blessure, l'équipage pourra prendre toutes les mesures, y compris de contraintes jugées nécessaires pour stopper la poursuite d'un tel comportement.

Le passager pourra être débarqué, voir, être refusé de transport pour des voyages ultérieurs à n'importe quel point du réseau et être poursuivi pour délits ou tout acte répréhensible commis à bord de l'avion.

14.2/ Pour des raisons de sécurité, notre personnel pourra interdire ou limiter l'utilisation à bord de l'avion, d'équipements électroniques tels que, sans caractère limitatif, les téléphones portables, les ordinateurs portatifs, les postes de radio, les jeux électroniques, les matériels de transmission, les jeux sous contrôle radio et les postes de transmetteurs/émetteurs, ainsi que de tout autre matériel électronique ou d'enregistrement à l'exception des prothèses auditives et des simulateurs cardiaques.

Article 15 : Dispositions pour les Prestations Annexes



15.1/ Si, dans le cadre d'un Contrat de Transport et sous réserve du droit applicable, notre personnel accepte de prendre des dispositions, par le biais d'un tiers, pour fournir des services supplémentaires autres que le transport par air et si un bon d'échange est émis concernant un transport ou des services (autres qu'un voyage aérien), tels que, par exemple, des réservations d'hôtels ou encore des locations de voiture, la responsabilité relative aux conditions de transport ou de vente de ces services n'incombe plus à Air Loyauté, mais directement au prestataire fournisseur de ces services.

15.2/ Si nous fournissons des prestations de transport terrestre, d'autres conditions de transport et, en particulier, d'autres régimes de responsabilité, peuvent s'appliquer à ces transports de surface. Ces conditions et régimes sont disponibles, sur demande, auprès de nous ou du Transporteur assurant le transport de surface, selon les cas.

Article 16 : Formalités administratives



16.1. Généralités

Le passager est responsable de l'obtention de tous les documents nécessaires à son voyage. Le passager a aussi la responsabilité de produire les documents de ses enfants mineurs et/ou des passagers dont il a la responsabilité et/ou des Animaux d'assistance avec lesquels il voyage.

Si le Passager n'observe pas les obligations décrites ci-dessus, nous ne sommes pas responsables des conséquences subies par ce dernier.

16.2. Documents de voyage

a) Nous nous réservons le droit, conformément à l'article 8.3 ci-dessus, de vous refuser le transport si vous ne vous conformez pas aux lois et règlements en vigueur ou si vos documents de voyage semblent ne pas être en règle.

b) Le transporteur ne saurait être tenu responsable des conséquences (notamment pertes ou frais) que le Passager subirait pour ne pas s'être conformé à la réglementation applicable.

16.3. Refus d'entrée

Réservé.

16.4. Responsabilité du Passager pour amendes, frais de détention, etc.

Réservé.

16.5. Contrôles douaniers

(a) Si cela est nécessaire, vous devrez assister à l'inspection de vos Bagages, enregistrés ou non, par la douane ou toute autre autorité compétente. Nous n'assumerons aucune responsabilité pour tout dommage ou perte subi du fait que vous auriez négligé d'observer la présente disposition.

(b) Le passager devra indemniser le Transporteur si un acte, une omission ou une négligence de sa part cause un dommage au Transporteur en raison notamment de l'inobservation du présent article ou de l'autorisation donnée au Transporteur de procéder à l'inspection de ses Bagages.

16.6. Contrôle de sûreté

Vous devrez vous soumettre à tous les contrôles de sûreté exigés par les autorités gouvernementales ou aéroportuaires, par nous-mêmes ou par un Transporteur, au sens de l'Article 2 ci-dessus.

Article 17 : Responsabilité pour Dommages

17.1. Considérations générales

Une fois engagée, notre responsabilité le sera dans les conditions suivantes :

17.1.1 Textes applicables

Le transport effectué sous couvert des présentes Conditions Générales de Transport est soumis aux règles de responsabilité édictées par la Convention de Montréal.

Sauf si dispositions expresses, conformes à la Convention, aucune des dispositions des présentes conditions n'emporte renonciation aux limitations ou exclusions de responsabilité édictées par la Convention et le droit en vigueur.

17.1.2 Exonération

(a) Dans le cas où le Transporteur prouve que la négligence, un autre acte ou l'omission préjudiciable de la personne qui demande réparation, ou de la personne dont elle tient ses droits a causé le dommage ou y a contribué, ce dernier est exonéré en tout ou en partie de sa responsabilité à l'égard de cette personne, dans la mesure où cette négligence ou cet autre acte, ou encore cette omission préjudiciable a causé le dommage ou y a contribué. Lorsqu'une demande en réparation est introduite par une personne autre que le Passager, en raison de la mort ou d'une lésion subie par ce dernier, le Transporteur est également exonéré en tout ou en partie de sa responsabilité dans la mesure où il prouve que la négligence ou un autre acte ou l'omission préjudiciable de ce Passager a causé le Dommage ou y a contribué. Le présent article s'applique à toutes les dispositions de la Convention en matière de responsabilité.

(b) Le transporteur ne peut en aucune manière être déclaré responsable pour les Dommages résultant de l'observation par le Transporteur de toutes dispositions légales ou réglementaires (lois, règlements, décisions, exigences et dispositions) ou de l'inobservation de ces mêmes dispositions par le Passager.

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

(d) Le transporteur n'est pas responsable de toute maladie, blessure ou handicap, y compris le décès d'un Passager dus à la condition physique du Passager pas plus que de toute aggravation de ce même état.

17.1.3 Bénéfice des exclusions ou limitation de responsabilité

Dans la mesure où ce qui suit ne fait pas échec aux autres dispositions des présentes conditions, et que la Convention soit ou non applicable :

Le Contrat de Transport, y compris ces Conditions Générales de Transport et toutes les exclusions ou limitations de responsabilité y figurant s'appliquent et bénéficient à nos Agents Agréés, nos employés et nos représentants, au propriétaire de l'avion utilisé par nous-mêmes, ainsi qu'aux agents employés et représentants de ce propriétaire. Le montant global recouvrable auprès des personnes susmentionnées ne pourra excéder le montant de notre responsabilité.

17.2. Dispositions particulières

17.2.1 Dommages corporels

(a) En conformité avec l'Article 17 §1 de la Convention, nous sommes responsables du dommage survenu en cas de mort, de blessure ou de toute autre lésion corporelle subie par un Passager, lorsque l'accident qui a causé la mort, la blessure ou la lésion s'est produit à bord de l'avion ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement, au sens de la Convention, et sous réserve des exonérations de responsabilité précisées ci-dessous.

(b) Pour les dommages corporels ne dépassant pas 113 100 Droits de Tirage Spéciaux par Passager (DTS), le Transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité, sauf dans les cas suivants :

- si la mort, la blessure ou toute autre lésion corporelle survenue résulte de l'état de santé, physique ou mental du Passager, antérieur à son embarquement à bord de notre vol.
- si le dommage a été causé, en tout ou en partie, par la faute du passager ou par son état de santé avant l'embarquement à bord de l'avion.
- pour toute maladie, blessure, handicap, y compris la mort, dus à l'état pathologique physique préexistant du Passager, ni pour toute aggravation dudit état pathologique physique préexistant.
- dans un cas d'exonération prévue à l'Article 18.1.2 des présentes conditions.

(c) Le Transporteur n'est pas responsable des dommages corporels dans la mesure où ils dépassent 113 100 Droits de Tirage Spéciaux par Passager s'il prouve que :

- le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable du Transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires, ou
- que le dommage résulte uniquement de la négligence ou d'un autre acte ou omission préjudiciable d'un tiers

(d) Le montant de notre responsabilité en cas de mort, de blessure ou de toute autre lésion corporelle d'un Passager au sens du paragraphe 2.1 a) ci-dessus, n'est soumis à aucune limitation. Le montant du dommage réparable couvrira la réparation du dommage, telle qu'elle aura été fixée par accord amiable, par voie d'expertise ou par les tribunaux compétents.

Nous nous réservons tout droit de recours et de subrogation contre tout tiers.

(e) Avec toute la diligence nécessaire et en tout état de cause, au plus tard quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à indemnisation, nous verserons à cette personne une avance lui permettant de faire face à ses besoins immédiats, en proportion du préjudice matériel subi.

Sans préjudice du paragraphe précédent, l'avance n'est pas inférieure à l'équivalent en francs pacifique de 16 000 DTS par Passager en cas de décès.

Conformément aux textes en vigueur, le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en fonction de notre responsabilité ; cette avance n'est pas remboursable, sauf dans les cas visés à l'Article 20 de la Convention de Montréal, ou lorsque la personne à laquelle la somme a été versée, n'a pas droit à indemnisation.

17.2.2 Retard

(a) Caractéristiques du dommage réparable :

Le retard n'est pas en soi une source de préjudice ; seul le dommage direct prouvé résultant directement d'un retard est réparable, à l'exclusion de tout dommage indirect et de toute forme de dommage autre que compensatoire.

Le passager devra établir l'existence du dommage résultant directement du retard.

La responsabilité en cas de retard prouvé est limitée à 4 694 DTS par Passager.

(b) Etendue de la responsabilité :

Le transporteur n'est pas responsable du dommage résultant du retard s'il prouve que lui, ses préposés ou ses mandataires ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre. Le transporteur ne sera pas responsable du dommage résultant d'un retard de Passager s'il prouve que lui et ses préposés ou mandataires ont pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour éviter le dommage ou qu'il était impossible de prendre de telles mesures.

Le transporteur ne sera pas non plus responsable du dommage résultant du retard, lorsque celui-ci est imputable au passager ou s'il y a contribué, c'est-à-dire si le dommage résulte en tout ou partie, de la négligence, d'un acte ou d'une omission préjudiciable de la personne qui demande réparation ou de la personne dont elle tient ses droits.

(c) Retard de Bagage :

Nous ne serons pas responsable du dommage résultant d'un retard de bagage ou de marchandises, si nous sommes en mesure de prouver que nous, nos préposés et mandataires, avons pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage, ou qu'il nous était impossible de les prendre.

La responsabilité en cas de retard dans la livraison des Bagages enregistrés est limitée à 1 131 DTS.

17.2.3 Destruction, perte ou détérioration des bagages

(a) Bagages enregistrés :

Nous serons responsables du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de Bagage enregistré, dès lors que la perte, l'avarie ou la destruction s'est produite à bord de l'avion, ou au cours de toute période durant laquelle le Bagage enregistré est sous notre garde. Nous ne serons pas responsables du Dommage survenu à votre Bagage, lorsque ce Dommage résulte de la nature ou du vice propre du Bagage.

Si vos biens sont la cause de préjudice causé à une autre personne ou à nous-mêmes, vous devrez nous indemniser pour toutes les pertes subies, et les dépenses encourues par nous de ce fait.

(b) Bagage non enregistré :

Dans le cas de bagage non enregistré, notamment d'effets personnels, notre responsabilité est engagée dès lors que le dommage résulte de notre faute, ou de celle de nos préposés ou mandataires.

(c) Montant du Dommage réparable :

Notre responsabilité en cas de destruction, perte ou avarie Bagage est limitée à 1131 DTS par passager.

17.2.4 Délais de protestation et d'action en responsabilité

(a) Notification des protestations pour les Bagages :

1. La réception du Bagage enregistré par le Passager sans contestation de sa part constituera présomption, sauf preuve du contraire, que le Bagage a été livré en bon état et conformément au titre de transport, ou aux indications consignées par les autres moyens visés à l'Article 3, paragraphe 2, et à l'Article 4, paragraphe 2 de la Convention de Montréal.
2. En cas d'avarie, le Passager doit adresser au Transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie, et au plus tard, dans un délai de sept jours pour un Bagage enregistré à compter de sa date de réception. En cas de retard, la protestation devra être faite au plus tard dans un délai de vingt et un jours à compter du jour où le Bagage sera mis à disposition.
3. A défaut de protestation dans les délais prévus, toutes les actions contre le Transporteur sont irrecevables, sauf en cas de fraude de l'un de ses salariés.
4. Dès réception de la protestation, nous établirons un "Constat de Dommage ou de Perte", éventuellement assorti de réserves.

(b) Action en responsabilité pour les passagers :

Toute action en dommages et intérêts doit être intentée, sous peine de prescription, dans un délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination, ou suivant la date à laquelle l'avion aurait dû atterrir.

(c) Forme :

Toutes réclamations ou actions mentionnées aux paragraphes (a) et (b) ci-dessus doivent être faites par écrit, dans les délais indiqués.

(d) Modification et suppression :

Aucun de nos Agents Accrédités, employés ou représentants n'est autorisé à changer, modifier ou supprimer l'une quelconque des dispositions de ces Conditions Générales de Transport.