

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT (PASSAGERS ET BAGAGES)

### ARTICLE 1 DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions de transport, à moins que le contexte ne s'y oppose ou sauf disposition contraire expresse, les expressions suivantes sont employées dans le sens indiqué ci-après:

«**Escales convenues**» désigne les lieux, à l'exception du lieu de départ et du lieu de destination, indiqués sur votre (vos) billet(s) ou figurant sur nos horaires en tant qu'escales prévues sur votre itinéraire.

«**Code de désignation de la compagnie aérienne**» désigne les deux caractères ou les trois lettres identifiant des transporteurs aériens précis.

«**GTA**» désigne la «gestion du trafic aérien».

«**Agent accrédité**» désigne un agent commercial que nous avons choisi pour nous représenter dans la vente de titres de transport aérien sur nos vols.

«**Bagages**» désigne vos biens personnels vous accompagnant sur votre vol. Sauf indication contraire, ces derniers comprennent les bagages enregistrés et non enregistrés.

«**Enregistrement des bagages**» désigne les parties de votre (vos) billet(s) relatives au transport de vos bagages enregistrés.

«**Étiquette d'identification des bagages**» désigne un document émis uniquement pour l'identification des bagages enregistrés.

«**Transporteur**» désigne un transporteur autre que nous et dont le code de désignation de la compagnie aérienne figure sur votre (vos) billet(s) ou sur votre (vos) document(s) complémentaire(s).

«**Bagages enregistrés**» désigne les bagages vous appartenant que nous prenons en charge et pour lesquels nous avons émis une étiquette d'enregistrement et/ou d'identification des bagages.

«**Heure limite d'enregistrement**» désigne l'heure limite que nous avons fixée avant laquelle vous devez avoir terminé les formalités d'enregistrement et avoir reçu votre carte d'embarquement.

«**Vol en partage de codes**» (**Code share**) désigne un transport aérien qui sera opéré par un autre transporteur conformément aux indications figurant sur le billet, comme indiqué dans l'article 2.3 du présent document.

«**Conditions contractuelles**» désigne les mentions contenues sur ou fournies avec votre (vos) billet(s) ou votre itinéraire/reçu, identifiées comme telles et qui incluent par référence les présentes conditions de transports et les notifications.

«**Billet complémentaire**» désigne un billet que nous avons émis à votre intention conjointement à un autre billet et qui, ensemble, constituent un contrat de transport unique.

«**Convention**» désigne comme applicable l'un ou l'autre des instruments suivants:

- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 (ci-après désignée par la «Convention de Varsovie»);  
la Convention de Varsovie telle qu'amendée à La Haye le 28 septembre 1955;
- la Convention de Varsovie telle qu'amendée par le protocole additionnel n° 1 de Montréal (1975);
- la Convention de Varsovie telle qu'amendée à la Haye et par le protocole additionnel n° 2 de Montréal (1975);  
la Convention complémentaire de Guadalajara (1961) (Guadalajara);
- la Convention de Varsovie telle qu'amendée à la Haye et par le protocole additionnel n° 4 de Montréal (1975);
- la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999 (ci-après désignée par la «Convention de Montréal»).

«**Coupon**» désigne un coupon de vol sous forme papier ou électronique, autorisant le passager mentionné à voyager sur le vol précis identifié sur celui-ci.

«**Domage**» inclut le décès, les blessures ou les dommages corporels subis par un passager, la perte totale ou partielle, le vol ou tout autre dommage survenant dans le cadre du transport, en lien avec celui-ci ou avec d'autres prestations annexes afférentes fournies par nos services.

«**Jours**» désigne les jours calendaires, incluant les sept (7) jours de la semaine, étant entendu que, dans le cas d'une notification, le jour d'envoi ne doit pas être comptabilisé et que, pour la détermination de la validité d'un billet, le jour d'émission du billet ou de départ du vol ne doit pas être comptabilisé.

«**Coupon électronique**» désigne un coupon de vol électronique ou un billet électronique stocké dans notre base de données.

«**Billet électronique**» désigne l'itinéraire/le reçu, les coupons électroniques et, le cas échéant, un document d'embarquement émis par nos services ou en notre nom.

«**Coupon de vol**» désigne la partie du billet portant la mention «valable pour le transport» ou, dans le cas d'un billet électronique, le coupon électronique et indique les lieux précis entre lesquels vous devez être transporté.

«**Force majeure**» désigne des circonstances inhabituelles et imprévisibles hors de notre contrôle, dont les conséquences n'auraient pu être évitées en dépit de toute l'attention nécessaire apportée.

«**Itinéraire/reçu**» désigne les documents émis à l'intention des passagers voyageant avec des billets électroniques et contenant leur nom, les informations relatives au vol et les notifications

«**Passager**» désigne toute personne, à l'exception des membres de l'équipage, transportée ou devant être transportée par nos soins dans un appareil, conformément aux mentions figurant sur un billet.

«**Coupon passager**» ou «**Reçu passager**» désigne la partie du billet émis par nos services ou en notre nom, désignée comme telle et que vous devez conserver.

«**Règl (CE) 261/2004**» désigne le règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers en cas de refus d'embarquement ou d'annulation ou de retard important d'un vol, tel qu'amendé périodiquement.

«**DTS**» désigne un droit de tirage spécial tel que défini par le Fonds monétaire international.

«**Halte**» désigne un arrêt prévu lors de votre voyage, en un point situé entre le lieu de départ et le lieu de destination.

«**Tarifs**» désigne les tarifs, les coûts et/ou les conditions de transport correspondantes publiés d'une compagnie aérienne, transmis, sur demande, aux autorités concernées.

«**Billet**» désigne indifféremment le document intitulé «Billet passager et enregistrement des bagages» ou le billet électronique, dans les deux cas émis par nos services ou en notre nom, et inclut les conditions contractuelles, les notifications et les coupons.

«**Passager en transit**» désigne un passager arrivant dans un aéroport et poursuivant son voyage en direction d'un autre aéroport: (i) sur le même vol au départ de cet aéroport; (ii) sur une correspondance au départ de cet aéroport; ou (iii) sur une correspondance en provenance d'un autre aéroport.

«**Bagages non enregistrés**» désigne tout bagage vous appartenant autre que les bagages enregistrés.

«**Nous**», «**notre**», «**nos**» et «**nous-mêmes**» désignent Transportes Aéreos Portugueses, S.A. ou, en abrégé, TAP, SA, TAP ou TAP Portugal.

«**Vous**», «**votre**», «**vos**» et «**vous-même**» désignent le passager.

## **ARTICLE 2 CHAMP D'APPLICATION**

### **2.1 Généralités**

Sous réserve des dispositions établies aux articles 2.2, 2.4 et 2.5 ci-dessous, nos conditions de transport s'appliquent uniquement sur les vols ou les segments de vols pour lesquels notre nom ou le code de désignation de la compagnie aérienne (TP) est mentionné dans la case transporteur figurant sur le (les) billet(s) et où le nom du transporteur aérien correspondant doit être indiqué.

### **2.2 Vols Charter**

Si le transport est réalisé au titre d'un contrat de charter, les présentes conditions de transport s'appliquent uniquement dans la mesure où elles sont intégrées, par référence ou d'une autre manière, dans ledit contrat ou dans votre (vos) billet(s).

### **2.3 Vols en partage de codes**

Sur certains vols, nous avons conclu des accords avec d'autres transporteurs connus sous le nom de «Vols en partage de codes». Cela signifie que, même si vous êtes en possession d'une ou de plusieurs réservations auprès de notre compagnie et que vous disposez d'un ou de plusieurs billets sur lequel (lesquels) figure, au titre du transporteur, notre nom ou notre code de désignation de compagnie aérienne (TP), un autre (d'autres) transporteur(s) peut (peuvent) affréter l'appareil. Lorsque TP est désigné en tant que transporteur dans le cadre d'un vol en partage de codes, les présentes conditions de transport s'appliquent. Si le cas se

présente, nous vous indiquerons le nom du transporteur affrétant l'appareil lors de la réservation. Pour les vols en partage de codes opérés par un autre transporteur, pendant toute la durée du voyage en partage de codes, TP remplit l'ensemble des obligations établies dans les présentes conditions de transport envers les passagers détenteurs d'un billet émis sous notre code de désignation de compagnie aérienne (TP).

Chaque partenaire en vol de partage de codes possède des conditions de transport relatives à l'opération de ses propres vols pouvant différer des nôtres. Ces règles sont intégrées dans les présentes par référence et font partie des conditions de transport. Sur des vols en partage de codes, les conditions de transport de nos partenaires peuvent différer des nôtres en ce qui concerne:

- 1) Les heures limites d'enregistrement;
- 2) Les mineurs non accompagnés;
- 3) Le transport d'animaux;
- 4) Le refus de transport;
- 5) La fourniture d'oxygène;
- 6) Les irrégularités d'exploitation;
- 7) L'indemnisation en cas de refus d'embarquement
- 8) L'acceptation, l'indemnisation et la responsabilité des bagages.

Veillez examiner attentivement les conditions de transport de nos partenaires, en particulier les articles concernant les sujets mentionnés ci-dessus. Vous pouvez vous y familiariser en accédant aux sites internet de nos partenaires ou par l'intermédiaire de votre agence de voyage. TP vous indiquera lors de votre première demande si le vol TP est opéré par un autre transporteur dans le cadre d'un accord de vol en partage de codes.

Pour les vols en partage de codes incluant un aéroport nord-américain, le plan de contingence des retards sur le tarmac du transporteur qui opère régit tout retard sur le tarmac enregistré dans un aéroport nord-américain.

## **2.4 Prédominance de la loi et des tarifs**

Les présentes conditions de transport s'appliquent hormis si elles sont en conflit avec nos tarifs ou avec toute loi applicables, auquel cas ceux-ci prévalent. Si une quelconque disposition des présentes conditions de transport est invalide en vertu de la loi applicable, les autres dispositions restent néanmoins valides.

## **2.5 Prééminence sur les réglementations**

Sauf mention contraire dans les présentes conditions de transport, en cas de conflit entre ces dernières et toute réglementation qui nous est propre relative à des sujets précis, les présentes conditions de transport prévalent.

# **ARTICLE 3 BILLETS**

## **3.1 Généralités**

**3.1.1** Nous ne fournissons la prestation de transport qu'à la personne nommément désignée comme passager sur les billets ; en conséquence, il peut vous être demandé de produire des documents d'identité appropriés.

**3.1.2** Le(s) billet(s) sont non transférables. Le transport ne sera fourni qu'au passager désigné sur le(s) billet(s) et nous nous réservons le droit de vérifier ses documents d'identité.

**3.1.3** Certains billets sont vendus à tarifs réduits et en cas de modification de votre réservation, vous êtes susceptible d'avoir à acquitter une pénalité. Pour tout complément d'information détaillé, nous vous conseillons de consulter nos conditions tarifaires.

**3.1.4** Si vous être en possession d'un (de) billet(s) de nature similaire à celui (ceux) mentionné(s) à l'article 3.1.3 ci-dessus, dans le cas où il(s) n'a (n'ont) jamais été utilisé(s) et où vous n'êtes pas en mesure de voyager en cas de force majeure, sous réserve que vous nous informiez rapidement et nous fournissiez la preuve de ladite force majeure, nous vous créditerons le montant non remboursable du tarif, pour un voyage ultérieur sur nos lignes, mais en y appliquant une déduction des frais administratifs.

**3.1.5** Le billet est et reste à tout moment la propriété du transporteur l'ayant émis.

**3.1.6** Sauf dans le cas d'un billet électronique, vous ne pouvez être transporté sur un vol qu'à la condition de présenter un billet en cours de validité contenant le coupon de vol correspondant et tous les autres coupons de vol non utilisés ainsi que le coupon passager. En outre, vous ne pourrez être transporté si le billet présenté est détérioré ou s'il a été modifié par toute personne autre que nous ou notre agent accrédité. Dans le cas d'un billet électronique, vous ne pourrez être transporté si vous ne présentez pas de documents attestant de votre identité.

**3.1.7(a)** En cas de perte ou de détérioration d'un billet (ou d'une partie de celui-ci) ou de présentation d'un billet ne contenant pas le coupon passager et tous les coupons de vol non utilisés, vous avez la possibilité de nous demander de remplacer ce billet (ou une partie de celui-ci) et nous vous en émettrons un nouveau, sous réserve que vous apportiez la preuve, à cet instant, qu'un billet en cours de validité pour le (les) vol(s) concerné(s) a bien été émis. Vous signerez une déclaration vous engageant à nous rembourser tous les frais et/ou les pertes induits, à concurrence de la valeur du billet original, nécessairement et raisonnablement supportés par nous ou par un autre transporteur pour le détournement dudit billet. Nous ne vous réclamerons pas le remboursement de ces frais et/ou pertes si une telle situation résulte de notre propre négligence. Le transporteur émetteur est susceptible de facturer des frais administratifs pour ce service, sauf si la perte ou la détérioration était due à sa négligence ou à celle de l'un de ses agents.

**3.1.7(b)** Lorsque ladite preuve n'est pas apportée ou dans le cas où vous ne signez pas ladite déclaration, telles que décrites toutes deux à l'article 3.1.7(a) ci-dessus, le transporteur devant émettre le nouveau billet peut vous en réclamer le montant total, susceptible d'être remboursé dès lors que le transporteur émetteur du billet perdu ou détérioré est assuré que le billet en question n'a pas été utilisé avant la date d'expiration correspondante. Si vous retrouvez le billet original avant la date d'expiration correspondante et le faites parvenir au transporteur émetteur du nouveau billet, le remboursement mentionné précédemment sera immédiatement effectué.

**3.1.8** Le billet est un document de valeur et vous devez prendre les mesures appropriées afin de le conserver en toute sécurité et de vous assurer qu'il ne soit perdu ou volé.

## **3.2 Période de validité**

**3.2.1** À l'exception de toute mention contraire figurant sur le billet, dans les présentes conditions de transport ou dans les tarifs applicables (qui peuvent limiter la validité d'un billet, auquel cas ladite limitation y figurera), un billet est valable: a) un an à partir de la date de son émission; ou b) en fonction de la réalisation du premier vol mentionné sur celui-ci, dans le délai d'un an à partir de la date d'émission, un an à partir de la date dudit premier vol.

**3.2.2** Si vous avez été dans l'impossibilité de voyager au cours de la période de validité de votre (vos) billet(s) parce qu'il nous a été impossible de confirmer une réservation à la date à laquelle vous nous l'avez demandée, la validité dudit (desdits) billet(s) sera prolongée, ou il vous sera possible d'en recevoir le remboursement conformément à l'article 10ci-dessous.

**3.2.3** Si, après avoir commencé votre voyage, vous n'êtes pas en mesure de voyager durant la période de validité de votre (vos) billet(s) (et non au tarif y figurant) pour des raisons de santé, nous pouvons la prolonger jusqu'à la date à laquelle il vous sera possible de voyager ou jusqu'à la date du premier vol qui, après ladite date, partira du point où vous avez interrompu votre voyage et sur lequel des places seront disponibles dans la classe de service correspondant au tarif acquitté. Lesdites raisons de santé doivent être attestées par un certificat d'hospitalisation. Si les coupons de vol restant sur le(s) billet(s) incluent une ou plusieurs haltes, ou dans le cas d'un billet électronique, la validité desdits billets peut être prolongée pour trois mois au maximum à partir de la date de rétablissement porté sur ledit certificat. Dans de telles circonstances, nous prolongerons de manière identique la période de validité du (des) billet(s) des autres membres de votre famille proche vousaccompagnant.

**3.2.4** Dans l'éventualité du décès d'un passager en cours de voyage, le(s) billet(s) de la (des) personne(s) l'accompagnant peut (peuvent) être modifié(s) en renonçant à appliquer la période minimale de séjour ou en prolongeant la validité correspondante. Dans l'éventualité d'un décès dans la famille proche d'un passager ayant commencé son voyage, la validité de son (ses) billet(s) et de ceux de la famille proche l'accompagnant peut être modifiée de la même manière. Une telle modification peut être faite à réception d'un certificat de décès valide et toute prolongation de validité de ce type ne pourra être faite au delà de quarante cinq (45) jours à dater du décès.

### **3.3 Ordre et utilisation des coupons**

**3.3.1** Le(s) billet(s) que vous avez acheté(s) ne sont valables que pour le transport y figurant, du lieu de départ, via les escales convenues, au lieu de destination finale. Le prix que vous avez acquitté est basé sur nos tarifs, qui constituent une part essentielle du contrat passé avec vous, correspond au transport mentionné sur votre (vos) billet(s).

**3.3.2** Dans l'éventualité où vous souhaiteriez modifier un élément quelconque de votre transport, vous devez nous contacter préalablement. Le prix correspondant à votre nouveau transport sera calculé et la possibilité vous sera donnée d'accepter le nouveau prix ou de conserver votre transport d'origine tel qu'indiqué sur votre (vos) billet(s). Dans l'éventualité où il vous serait demandé de modifier un élément de votre transport en cas de force majeure, vous devez nous contacter dès que possible et, sans nouveau calcul de prix, nous nous efforcerons de vous transporter vers l'étape convenue suivante ou vers votre destination finale.

**3.3.3** Dans le cas où vous modifieriez votre transport sans nous en informer, nous calculerons le prix correspondant au voyage effectivement effectué. Vous aurez à acquitter toute différence entre le prix du transport pour lequel votre (vos) billet(s) a (ont) été émis et le prix total applicable à votre transport modifié, ou nous vous rembourserons la différence si le nouveau prix est inférieur et si le tarif appliqué à votre billet le permet. À défaut, vos coupons non utilisés n'auront plus aucune valeur.

**3.3.4** Veuillez noter que si certaines modifications ne nécessitent pas un changement de tarif, d'autres, tels que le changement du lieu de départ (par exemple si vous n'effectuez pas le premier segment du vol) ou l'inversion du sens du voyage peuvent entraîner une augmentation du prix. De nombreux tarifs ne sont valables qu'aux dates et pour les vols indiqués sur votre (vos) billets, et ne peuvent absolument pas être modifiés ou ne peuvent l'être que par paiement de frais supplémentaires.

**3.3.5** Chaque coupon de vol contenu dans votre (vos) billet(s) sera accepté pour le transport dans une classe de service, à la date et pour le vol pour lesquels une (des) réservation(s) a (ont) été effectuée(s). Si un billet a été émis sans indication de réservation, une place peut être réservée ultérieurement, mais sous conditions, néanmoins, de tarifs et de disponibilité à bord du vol demandé.

**3.3.6** Veuillez noter que si vous avez choisi un tarif vous contraignant à utiliser le billet en suivant un certain ordre des segments de vol y figurant, celui-ci ne sera pas accepté et expirera si certains de ses coupons sont utilisés en dehors de cet ordre obligatoire.

### **3.4 Nom et adresse du transporteur**

Notre nom peut être abrégé par notre code de désignation de compagnie aérienne (TP) ou par ailleurs, sur le(s) billet(s). Notre adresse doit être considérée comme étant l'aéroport de départ mentionné face à la première abréviation de notre nom dans la case transporteur figurant sur le(s) billet(s) ou, dans le cas d'un billet électronique, celui indiqué pour le premier segment de vol porté sur votre itinéraire/reçu.

## **ARTICLE 4 TARIFS, TAXES, FRAIS ET REDEVANCES**

### **4.1 Tarifs**

Sauf mention contraire, les tarifs s'appliquent exclusivement au transport de l'aéroport situé au point de départ à l'aéroport situé au point de destination. Les tarifs n'incluent aucun service de transport que ce soit entre les autres aéroports ou entre les terminaux des aéroports et les villes de destination. Votre prix sera calculé conformément à nos tarifs en vigueur à la date de paiement de votre (vos) billet(s) pour un voyage correspondant à des dates, à une (des) classes de service et à un itinéraire spécifiques mentionnés sur celui-ci (ceux-ci). Une fois votre (vos) billet(s) payé(s), et à moins que vous ne modifiez votre itinéraire et/ou la (les) date(s) de votre (vos) vol(s) et/ou la (les) classe(s) de service y figurant, aucune augmentation de prix liée à la date de vol et/ou à la classe de service réservées ne sera appliquée.

### **4.2 Taxes, frais et redevances**

Vous êtes responsable du paiement de l'ensemble des taxes, frais et redevances imposées par un gouvernement ou toute autre autorité ou par l'opérateur aéroportuaire. Lorsque vous achèterez votre (vos) billet(s), les taxes, les frais et les redevances y apparaîtront de manière séparée. Les taxes, frais et redevances imposés sur les voyages aériens varient constamment et peuvent être imposés et/ou modifiés postérieurement à la date d'émission de votre (vos) billet(s). En cas d'augmentation des taxes et/ou frais et/ou redevances s'appliquant sur votre (vos) billet(s), vous serez dans l'obligation de vous en acquitter. De même, si de nouvelles taxes et/ou nouveaux frais et/ou nouvelles redevances sont imposés, y compris après la date d'émission de votre (vos) billet(s), vous devrez vous en acquitter. De la même manière, dans l'éventualité d'une suppression ou d'une réduction des taxes et/ou frais et/ou redevances que vous avez eu à acquitter, impliquant qu'elle (ils) ne vous soit (soient) plus applicable(s) ou que le montant dû en soit réduit, vous serez en droit d'en réclamer le remboursement.

### **4.3 Monnaie**

Les prix des billets, taxes, frais et charges sont payables dans la monnaie du pays dans lequel votre (vos) billet(s) est (sont) émis, sauf si une autre monnaie vous est indiquée par nos services ou par notre agent accrédité, lors de son (leur) paiement ou préalablement (par exemple, en raison de l'absence de convertibilité de la monnaie locale). Nous nous réservons la possibilité d'accepter un paiement dans une monnaie différente de celle du pays dans lequel votre (vos) billet(s) est (sont) émis.

## ARTICLE 5 RÉSERVATIONS

### 5.1 Exigences liées à la réservation

**5.1.1** Votre (vos) réservation(s) sera (seront) enregistrée(s) par nos services ou par notre agent accrédité et, à votre demande, une confirmation écrite vous en sera fournie.

**5.1.2** Certains tarifs comportent des conditions limitant ou excluant le droit d'échanger ou d'annuler vos réservations. Lors de l'achat d'un billet, vous devez consulter les conditions liées aux tarifs applicables.

### 5.2 Date limite d'émission des billets

Si vous n'avez pas effectué le paiement de votre (vos) billet(s) dans le délai indiqué par nos services ou par notre agent accrédité, nous sommes susceptibles d'annuler votre (vos) réservation(s).

### 5.3 Données personnelles

5.3.1. Les données personnelles transmises et recueillies seront traitées par Transportes Aéreos Portugueses, S.A. – société enregistrée au Portugal, dont le siège social est situé dans le bâtiment TAP 25, à l'aéroport de Lisbonne, avec le NIPC 500 278 725 ("TAP Air Portugal").

5.3.2. Les données sont nécessaires à l'exécution du contrat de transport conclu et il est impossible de fournir les services si vous ne fournissez pas les données personnelles demandées.

5.3.3. Les données sont traitées aux fins de la gestion des réservations, de l'émission de billets, de la prestation des services de transport, ainsi que de la facilitation du processus d'émigration et d'entrée.

5.3.4. Les données personnelles sont communiquées, aux fins susmentionnées, à des entités juridiquement compétentes, des services gouvernementaux, des agents autorisés, des aéroports, d'autres transporteurs, des prestataires de services, des établissements de crédit et des sociétés émettrices de cartes de crédit.

5.3.5. La prestation de certains services implique le transfert de vos données personnelles vers des pays tiers (qui ne font pas partie de l'Union européenne ni de l'Espace économique européen). Dans de telles situations, TAP Air Portugal prendra les mesures nécessaires et appropriées, conformément au droit applicable, pour assurer la protection de toutes les données personnelles faisant l'objet d'un tel transfert international. Chaque fois que vous effectuez une réservation pour une destination / un pays nécessitant le transfert de vos données, TAP Air Portugal vous en informera au moment de la réservation, et pourra demander des précisions sur les mesures prises pour protéger les données et également obtenir une copie de ces mesures.

5.3.6. Les données personnelles collectées sont stockées dans des bases de données spécifiques créées à cet effet, pour la période légalement applicable.

5.3.7 À tout moment, et dans les limites de la loi applicable, vous pouvez demander l'accès, la rectification, la suppression, la limitation du traitement, la contestation et la portabilité de vos données, directement via votre espace client ou en remplissant le "**Formulaire d'exercice des droits en vertu du règlement général sur la protection des données**" disponible au point 14 de notre politique de confidentialité, disponible sur <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade>, qui doit être envoyé par courrier électronique à [dpo@tap.pt](mailto:dpo@tap.pt) ou, par courrier, à:

Délégué à la protection des données  
TAP Air Portugal, Aéroport de Lisbonne  
1704-801 Lisbonne, Portugal

Vous pouvez également obtenir une confirmation pour savoir quelles données vous appartenant font l'objet de traitement et en avoir l'accès, et une copie des données traitées par TAP Air



Portugal sera mise à votre disposition si vous en faites la demande.

5.3.8. Sans préjudice de tout autre recours administratif ou judiciaire, le titulaire des données a le droit de déposer une plainte auprès de la Commission nationale de la protection des données (CNPD) ou d'une autre autorité de contrôle compétente conformément à la loi, s'il estime que ses données ne sont pas traitées légalement par TAP, conformément à la législation applicable.

5.3.9. Pour obtenir des précisions sur les thèmes liés au traitement des données, consultez la politique de confidentialité disponible à l'adresse <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade> ou contactez le Délégué à la protection des données, par courrier électronique à [dpo@tap.pt](mailto:dpo@tap.pt).

#### **5.4 Sièges**

Nous nous efforcerons d'honorer vos demandes d'attribution de siège formulées à l'avance, mais nous ne vous garantissons pas de siège précis. Nous nous réservons le droit d'attribuer ou de réattribuer des sièges à tout moment, y compris après l'embarquement à bord de l'appareil. Cela peut être nécessaire pour des raisons d'exploitation, de sûreté ou de sécurité.

#### **5.5 Reconfirmation des réservations**

5.5.1 Nous n'exigeons pas de reconfirmation pour nos vols. Néanmoins, si, par suite de circonstances extraordinaires (instabilité politique, grèves affectant l'exploitation à l'aéroport de retour, panne des systèmes informatiques ou autres raisons extraordinaires) une reconfirmation est exigée, nous vous en informerons préalablement.

5.5.2 Vous devez vérifier auprès des autres transporteurs intervenant dans votre voyage la nécessité d'effectuer une reconfirmation. Lorsque cela est nécessaire, vous devez reconfirmer vos réservations avec le transporteur dont le code apparaît sur le billet pour le vol en question.

#### **5.6 Annulation de réservations**

Veillez noter que si vous ne vous présentez pas à l'embarquement pour un vol particulier sans nous en avertir préalablement, nous sommes susceptibles d'annuler l'ensemble de l'itinéraire lié à votre (vos) réservation(s) de vol(s) et, dans ce cas, vous devrez consulter nos services et nous modifierons vos tarifs d'origine conformément aux dispositions établies à l'article 3.3.3 des présentes conditions de transport.

### **ARTICLE 6**

#### **ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT**

##### **6.1 Heure d'enregistrement**

L'heure (les heures) limite(s) d'enregistrement étant différente(s) dans chaque aéroport, nous vous recommandons de vous en informer et de vous y conformer. Votre voyage se déroulera sans encombre si vous vous accordez suffisamment de temps afin de vous conformer à l'heure (aux heures) limite(s) d'enregistrement. Nous nous réservons le droit d'annuler votre (vos) réservation(s) si vous ne vous conformez pas à l'heure (aux heures) limite(s) d'enregistrement indiquée(s). Les informations relatives à l'heure (aux heures) limite(s) d'enregistrement pour votre premier vol sur notre compagnie peuvent être consultées sur notre site internet ([www.flytap.com](http://www.flytap.com)) ou obtenues auprès de nos agents accrédités. Pour le (les) vol(s) suivant(s) inclus dans votre voyage, vous devez vous informer par vous-même de l'heure (des heures) limite(s) d'enregistrement.

##### **6.2 Heure d'embarquement**

6.2.1 Vous devez vous présenter à la porte d'embarquement au plus tard à l'heure indiquée par nos services lors de votre enregistrement.

6.2.2 Nous sommes susceptibles d'annuler votre (vos) réservation(s) si vous n'arrivez pas à

l'heure à la porte d'embarquement.

### **6.3 Conséquences**

Nous ne serons pas responsables des pertes et des dépenses que vous êtes susceptible de subir suite au non-respect des dispositions du présent article 6.

## **ARTICLE 7 REFUS ET LIMITATION DE TRANSPORT**

### **7.1 Droit de refuser le transport**

Si nous vous avons informé par écrit que nous ne vous transporterons plus sur nos vols, nous sommes susceptibles, conformément à notre libre arbitre exercé raisonnablement, de refuser de vous transporter et/ou de transporter vos bagages. Dans ces circonstances, vous serez en droit d'obtenir un remboursement. Nous sommes également susceptibles de refuser de vous transporter *et/ou* de transporter vos bagages si l'une ou l'autre des situations suivantes s'est présentée ou est susceptible de se présenter:

**7.1.1** ce refus est imposé par les lois, les réglementations ou les consignes applicables;

**7.1.2** votre transport ou celui de vos bagages est susceptible de mettre en danger d'autres passagers ou des membres de l'équipage, d'affecter leur sécurité, leur santé ou de perturber matériellement leur confort;

**7.1.3** votre état mental ou physique, incluant les désordres causés par l'alcool ou les drogues, présente un danger ou un risque pour vous-même, pour les passagers, pour les membres de l'équipage ou pour les biens;

**7.1.4** vous avez eu un comportement déplacé lors d'un précédent vol et nous avons des raisons de croire que vous êtes susceptible de reproduire un tel comportement;

**7.1.5** vous avez refusé de vous soumettre à un contrôle de sécurité;

**7.1.6** vous n'avez pas acquitté les tarifs, taxes, frais et redevances applicables;

**7.1.7** vous ne semblez pas être en possession de documents de voyage valides, vous êtes susceptible de chercher à entrer dans un pays dans lequel vous êtes censé être en transit ou pour lequel vous ne disposez pas de documents de voyage valides, vous êtes susceptible de détruire vos documents de voyage en cours de vol ou de refuser de les remettre, sur demande, aux membres de l'équipage en échange d'un reçu;

**7.1.8** vous présentez un billet qui a été acquis frauduleusement ou qui a été acheté auprès d'une entité autre que nous ou notre agent accrédité, qui a été signalé comme étant perdu ou volé, qui est une contrefaçon ou pour lequel vous n'êtes pas en mesure de prouver que vous êtes la personne qui y est nommément désignée;

**7.1.9** vous ne vous êtes pas conformé aux exigences établies à l'article 3.3 ci-dessus concernant l'utilisation et l'ordre des coupons, vous présentez un billet détérioré ou qui a été émis ou modifié par une entité autre que nous ou notre agent accrédité;

**7.1.10** vous ne vous conformez pas à nos instructions en matière de sûreté ou de sécurité.

### **7.2 Assistance particulière**

L'acceptation du transport d'enfants non accompagnés, de personnes handicapées, de femmes enceintes, de personnes malades ou d'autres personnes nécessitant une assistance particulière

peut être soumise à certaines conditions ou limitations qui peuvent être consultées sur notre site internet ([www.flytap.com](http://www.flytap.com)) ou obtenues auprès de nos agents accrédités au moment de l'émission de votre (vos) billet(s). Si les passagers en question nous ont informés d'exigences particulières lors de l'émission de leur(s) billet(s) et que lesdites exigences ont été acceptées par nos services, ils ne pourront donc ultérieurement faire l'objet d'un refus de transport sur la base de leurs conditions personnelles ou de leurs exigences particulières.

**7.2.1** Conformément à l'article 7.2 ci-dessus, si vous êtes un passager nécessitant un fauteuil roulant et sous réserve que vous (ou qu'une personne agissant en votre nom) attestiez de votre capacité à vous assumer et d'être en mesure, en toute autonomie, de prendre en charge vos besoins physiques au cours du vol (à savoir en matière de santé, de sécurité et d'hygiène), vous serez autorisé à voyager sans escorte et nous ne serons soumis à aucune obligation de vous fournir une assistance à bord qui serait en contradiction, dans tous les cas, avec ce que vous avez déclaré ou fait déclaré en votre nom relativement à ce qui précède.

## **ARTICLE 8 BAGAGES**

### **8.1 Franchise de bagages**

Conformément à nos conditions ou limitations qui peuvent être consultées sur notre site internet ([www.flytap.com](http://www.flytap.com)) ou obtenues auprès de nos agents accrédités responsables de l'émission de votre (vos) billet(s), vous avez la possibilité d'emporter certains bagages sans frais. La quantité de bagages qu'il vous est possible de transporter gratuitement figurera sur votre (vos) billets ou, dans le cas d'un billet électronique, sur votre itinéraire/reçu.

### **8.2 Excédents de bagages**

Le transport des excédents de bagages dépassant la franchise de bagages est soumis au paiement de frais supplémentaires, consultables sur notre site internet ([www.flytap.com](http://www.flytap.com)) ou qui peuvent être obtenus auprès de nos agents accrédités responsables de l'émission de votre (vos) billet(s).

### **8.3 Objets non admis comme bagages**

**8.3.1.1** Vous ne devez pas inclure dans vos bagages: des objets susceptibles de mettre en danger l'appareil ou les personnes ou biens présents à bord de celui-ci, tels que ceux spécifiés dans les instructions techniques de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) pour la sécurité du transport aérien de marchandises dangereuses, dans les réglementations sur les matières dangereuses de l'Association Internationale des Transporteurs Aériens (IATA) et dans nos réglementations (des informations complémentaires vous seront fournies par nos services ou par nos agents accrédités sur demande);

**8.3.1.2** des objets dont le transport est interdit par les lois, réglementations et procédures applicables dans tout État de départ ou de destination ou qui sont susceptibles d'affecter la sûreté et/ou la sécurité de l'appareil ou de toute personne présente à son bord;

**8.3.1.3** des objets qui, considérant le type d'appareil utilisé, sont estimés raisonnablement par nos services comme impropres au transport en raison de leur caractère dangereux, peu sûr, de leur poids, taille, forme, nature ou parce qu'ils sont fragiles ou périssables. Ces informations peuvent être consultées sur notre site internet ([www.flytap.com](http://www.flytap.com)) ou obtenues auprès de nos agents accrédités responsables de l'émission de votre (vos) billet(s).

**8.3.2** Les armes à feu, les munitions et armes autres que celles destinées à la chasse et à la pratique sportive ne sont pas autorisées à être transportées comme bagages. Les armes à feu, les munitions et les autres armes destinées à la chasse et à des fins sportives peuvent être acceptées comme bagages enregistrés, mais, pour ce faire, vous devrez, au moment d'effectuer votre (vos)

réserve(s), nous informer de votre intention de les transporter et nous présenter l'ensemble des documents nécessaires. Toutes ces armes doivent être déchargées, avoir le cran de sûreté engagé et être convenablement emballées. Le transport de munitions est soumis aux réglementations de l'OACI et de l'IATA comme spécifié à l'article 8.3.1.1 ci-dessus.

**8.3.3** Certaines armes, telles que des armes à feu anciennes, des épées, couteaux et objets similaires, peuvent, à notre discrétion, être acceptées comme bagages enregistrés, mais ne seront pas autorisées dans la cabine de l'appareil.

**8.3.4** Les objets fragiles et périssables, clés, documents professionnels ou d'enseignement, échantillons, passeports ou autres documents d'identité, tout objet de valeur (tel qu'argent, bijoux, métaux précieux, lunettes, lentilles de contact, prothèses et autres dispositifs orthopédiques de tout type, ordinateurs personnels ou tout autre équipement associé, téléphones cellulaires et autres appareils électroniques personnels, documents négociables, titres et autres documents de valeur) ne doivent pas être inclus dans vos bagages enregistrés.

**8.3.5** Si, malgré l'interdiction de transport ou le refus de transport, vous incluez dans vos bagages tout objet mentionné aux articles 8.3.1 et 8.3.2 ci-dessus, nous ne serons pas responsables des pertes ou dommages qui y sont liés.

**8.3.6** Nous ne serons pas responsables des dommages causés à votre planche de surf (ou à toute autre planche liée aux sports d'eau, telles que bodyboard, skimboard, wakeboard, windsurf et kitesurf) au cours du transport, si, au moment de sa transmission à nos services après enregistrement, elle a déjà été emballée par vos soins et que vous ne nous autorisez pas à la contrôler.

#### **8.4 Droit de refuser le transport**

**8.4.1** Conformément aux articles 8.3.2 et 8.3.3 ci-dessus, nous refuserons de transporter comme bagages ou bagages enregistrés, selon le cas, les objets décrits à l'article 8.3 ci-dessus et nous sommes susceptibles de refuser de continuer à transporter les objets en question au cas où nous en découvririons ladite nature.

**8.4.2** Nous sommes susceptibles de refuser de transporter comme bagage tout objet impropre au transport pour des raisons de taille, forme, poids, contenu, nature, sûreté, sécurité ou pour des raisons liées à l'exploitation ou au confort des autres passagers. Ces informations peuvent être consultées sur notre site internet ([www.flytap.com](http://www.flytap.com)) ou obtenues auprès de nos agents accrédités responsables de l'émission de votre (vos) billet(s).

**8.4.3** Nous refuserons d'accepter le transport de tout objet non emballé correctement et en toute sécurité dans des contenants adaptés.

#### **8.5 Droit d'inspection**

Pour des raisons de sûreté et de sécurité, nous sommes susceptibles de vous demander de nous permettre de vous fouiller et/ou de vous contrôler au scanner et d'effectuer une inspection et/ou un examen au scanner et/ou aux rayons X de vos bagages. Nonobstant ce qui précède, vos bagages peuvent être inspectés et/ou scannés et/ou examinés au rayons X en votre absence dans le but de déterminer s'ils contiennent l'un des objets décrits à l'article 8.3.1 ci-dessus ou toute arme à feu, munitions ou autre arme n'ayant pas été acceptées conformément aux articles 8.3.2 ou 8.3.3 ci-dessus. Si vous n'êtes pas disposé à vous conformer à notre demande afin de nous permettre de vous fouiller et/ou de vous contrôler au scanner et/ou d'effectuer une inspection et/ou un examen au scanner et/ou aux rayons X de vos bagages, nous sommes susceptibles de

refuser de vous transporter et/ou de transporter vos bagages. Dans l'éventualité où une fouille et/ou un contrôle par scanner vous causeraient un préjudice et/ou un contrôle par rayons X et/ou par scan et/ou une inspection endommageraient vos bagages, nous ne pourrions en être tenus pour responsables à moins que lesdits dommages ne soient dus à une faute ou à une négligence de notre part.

**8.5.1** Pour des raisons de sûreté et/ou de sécurité, vos bagages peuvent être ouverts et inspectés, tant qu'il existe une suspicion concernant la possibilité qu'ils contiennent des objets interdits par les présentes conditions de transport ou par toute loi ou réglementation applicable en vigueur.

**8.5.2** L'achat de votre billet implique que vous nous autorisez à fouiller vos bagages.

**8.5.3** Tout dommage résultant d'une inspection relèvera de notre responsabilité.

**8.5.4** Si nécessaire, l'inspection peut être étendue à votre personne et à vos effets personnels.

## **8.6 Bagages enregistrés**

**8.6.1** Dès la remise à nos services des bagages que vous souhaitez enregistrer, ceux-ci seront sous notre garde et nous émettrons une étiquette d'identification des bagages pour chacun de vos bagages enregistrés.

**8.6.2** Chacun de vos bagages enregistrés doit comporter votre identité personnelle, qui inclura au moins votre nom.

**8.6.3** À moins que nous ne décidions, pour des raisons de sécurité ou d'exploitation, de transporter vos bagages enregistrés sur un autre vol, chaque fois que cela sera possible, ces derniers seront transportés sur le même appareil que vous. À moins que les lois applicables ne requièrent votre présence pour le dédouanement, nous vous livrerons vos bagages enregistrés transportés sur un autre vol.

## **8.7 Bagages non enregistrés**

**8.7.1** Nous sommes susceptibles d'indiquer des dimensions et/ou un poids maximum pour les bagages que vous souhaitez transporter avec vous à bord de l'appareil. Si tel n'est pas le cas, les bagages que vous transportez avec vous à bord de l'appareil doivent pouvoir se loger sous le siège placé devant vous ou dans le compartiment de rangement de la cabine de l'appareil. Si, pour quelque raison que ce soit, lesdits bagages ne pouvaient pas être rangés comme indiqué ci-dessus ou s'ils étaient trop lourds ou considérés comme peu sûrs, ils doivent, si possible, être transportés comme bagages enregistrés.

**8.7.2** Les objets impropres au transport en soute (tels que les instruments de musique fragiles) et qui ne répondent pas aux exigences énoncées à l'article 8.7.1 ci-dessus, ne seront acceptés pour le transport en cabine qu'à condition que vous nous ayez avertis par avance et que nous ayons donné notre accord. Dans la mesure où vous êtes susceptible d'avoir à acquitter des frais séparés pour ce service, veuillez vous informer des détails auprès de nos services ou de nos agents accrédités.

## **8.8 Retrait et livraison des bagages enregistrés**

**8.8.1** Conformément à l'article 8.6.3 ci-dessus, vous devrez retirer vos bagages enregistrés dès qu'ils seront disponibles à destination ou au point de halte. Au cas où vous ne le retirerez pas dans un délai raisonnable, nous sommes susceptibles de vous facturer des frais de stockage. Au cas où vos bagages enregistrés ne seraient pas réclamés dans les trois (3) mois à dater de leur mise à disposition, nous sommes susceptibles d'en disposer sans encourir aucune responsabilité à votre égard.

**8.8.2** Seul le porteur de l'étiquette d'enregistrement (si elle a été émise) et d'identification des bagages a droit à la livraison des bagages enregistrés.

**8.8.3** Si la personne réclamant les bagages enregistrés n'est pas en mesure de produire l'étiquette d'enregistrement des bagages (si elle a été émise) et d'identifier les bagages par le biais de l'étiquette d'identification des bagages, nous ne lui livrerons les bagages qu'à condition qu'il ou elle établisse son droit sur ceux-ci d'une manière satisfaisante, soumise à notre appréciation.

## **8.9 Animaux**

Si nous acceptons de transporter vos animaux, ils le seront comme bagages accompagnés et soumis aux conditions suivantes:

**8.9.1** vous devez vous assurer que les animaux, tels que les chiens, chats, oiseaux et autres animaux domestiques sont convenablement mis en cage et accompagnés de documents valides, à savoir leurs certificats de santé et de vaccination, permis d'entrée et autres documents requis par les pays pour la sortie, l'entrée ou le transit, faute de quoi ils ne seront pas acceptés pour le transport. Ledit transport peut être soumis à d'autres conditions spécifiées par nos services, qui vous seront communiquées sur demande ou en consultant notre site internet ([www.flytap.com](http://www.flytap.com));

**8.9.2** S'il est accepté comme bagage, l'animal, ainsi que son contenant et sa nourriture, ne seront pas inclus dans votre franchise de bagages, mais constitueront un excédent de bagages, pour lequel vous aurez à acquitter le tarif applicable;

**8.9.3** les chiens guides accompagnant des passagers handicapés seront transportés gratuitement en complément de la franchise de bagages normale, mais leur transport est soumis aux conditions spécifiées par nos services et qui seront disponibles sur demande ou en consultant notre site internet ([www.flytap.com](http://www.flytap.com));

**8.9.4** sans préjudice des règles de responsabilité de la Convention ou de toute autre loi applicable et hormis négligence de notre part, nous ne serons pas responsables des blessures ou de la perte, maladie ou décès d'un animal que nous avons accepté de transporter;

**8.9.5** nous ne serons pas responsables dans les cas où ledit animal ne serait pas en possession des documents requis relatifs à la sortie, l'entrée, la santé et autre concernant la sortie, l'entrée ou le passage dudit animal dans quelque pays, état ou territoire que ce soit. La personne transportant l'animal doit rembourser l'ensemble des amendes, frais, pertes et montants dus raisonnablement imposés ou encourus en conséquence par nos services.

## **ARTICLE 9**

### **HORAIRES, RETARDS, ANNULATION DE VOLS**

#### **9.1 Horaires**

**9.1.1** Les heures de vol figurant sur les indicateurs horaires sont susceptibles de varier entre la date de publication et la date effective de votre voyage. Nous ne vous garantissons pas ces horaires et ils n'entrent pas dans le cadre du contrat conclu avec nos services.

**9.1.2** Avant d'accepter votre (vos) réservation(s), nous vous informerons de l'heure (des heures) de vol prévue(s) et celle(s)-ci figurera (figureront) sur votre (vos) billet(s). Il est possible que nous soyons dans l'obligation de modifier l'heure (les heures) de vol postérieurement à l'émission de votre (vos) billet(s). Si vous nous fournissez un contact lors de la réservation, nos services ou notre agent accrédité informeront ledit contact de toute modification d'heure de vol. Sans préjudice de tout autre droit dont vous bénéficiez dans le cadre des présentes conditions de transport ou dans le cadre de la loi applicable, si, après avoir acheté votre (vos) billet(s), nous modifions de manière

significative l'heure (les heures) de vol prévue(s) et que, la (les) nouvelle(s) heure(s) de vol ne vous convenant pas, nous soyons dans l'impossibilité de vous réserver un autre (d'autres) vol(s) qui vous convienne(nt), vous serez en droit d'obtenir un remboursement conformément à l'article 10.2 ci-dessous.

## **9.2 Annulation, retards, refus d'embarquement, réacheminement, etc.**

**9.2.1** Nous prendrons toutes les mesures nécessaires afin d'éviter tout retard dans votre transport et/ou le transport de vos bagages. Dans le cadre de l'application de ces mesures et afin de prévenir toute annulation de vol, nous sommes susceptibles, dans des circonstances exceptionnelles, de faire affréter un appareil en notre nom par un autre transporteur.

**9.2.2** En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important de nos vols, nous vous offrirons une assistance et/ou une indemnisation conformément aux dispositions établies dans le règlement (CE) 261/2004, consultable sur notre site internet ([www.flytap.com](http://www.flytap.com));

## **9.3 Surclassement et déclassement**

Si nous vous plaçons dans une classe de service supérieure à celle indiquée sur votre billet, nous ne vous réclamerons pas le paiement d'un supplément. Si nous vous plaçons dans une classe inférieure à celle indiquée sur votre billet, nous vous rembourserons conformément aux dispositions établies dans le règlement (CE) 261/2004, consultable sur notre site internet ([www.flytap.com](http://www.flytap.com)).

## **9.4 Aéroports multiples**

Chaque fois qu'une ville ou qu'une région est desservie par plusieurs aéroports et que, conformément à l'article 9.2.2 ci-dessus, nous vous proposons un vol à destination d'un autre aéroport en lien avec celui indiqué sur votre réservation, nous supporterons le coût du transfert depuis cet aéroport alternatif jusqu'à l'aéroport pour lequel vous avez effectué la réservation ou jusqu'à une destination sur laquelle vous vous êtes entendu avec nos services.

# **ARTICLE 10 REMBOURSEMENTS**

## **10.1 Remboursements**

Certains billets sont vendus à un tarif réduit pouvant être totalement ou partiellement non remboursable. Nous rembourserons un billet ou toute partie non utilisée de celui-ci conformément aux règles tarifaires applicables au tarif que vous avez acquitté, comme suit:

**10.1.1** sauf disposition contraire prévue à l'article 10, à la personne désignée sur le billet ou, sous réserve d'apporter la preuve que le paiement a été effectué par une autre personne, à ladite personne;

**10.1.2** Si un billet a été payé par une personne autre que le passager désigné sur celui-ci et que mention y est faite de l'existence d'une restriction de remboursement, nous n'effectuerons le remboursement qu'à la personne l'ayant payé ou à toute personne désignée par cette dernière.

**10.1.3** Sauf en cas de perte d'un billet, les remboursements ne seront effectués que sur remise du billet et de tous les coupons de vols non utilisés.

## **10.2 Remboursements involontaires**

**10.2.1** Sans préjudice des dispositions prévues dans les présentes conditions de transport ou dans toute loi applicable, si nous ne sommes pas en mesure de nous arrêter sur le lieu de destination ou à l'une des escales convenues, si nous vous faisons rater une correspondance dont vous avez confirmé la réservation ou si nous refusons de vous transporter si vous faites l'objet d'une mesure d'interdiction, le montant du remboursement devra être:

**10.2.1.1** si aucune partie de votre (vos) billet(s) n'a été utilisée - d'un montant égal au tarif acquitté auquel s'ajoute, conformément à la loi applicable, les taxes, frais et redevances acquittées;

**10.2.1.2** si une partie de votre (vos) billet(s) a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au tarif applicable aux coupons de votre (vos) billet(s) non utilisé(s). Conformément à toute loi applicable, le montant des taxes, frais et redevances acquitté sera pris en considération.

### **10.3 Remboursements volontaires**

**10.3.1** Si aucune partie de votre (vos) billet(s) n'a été utilisée, le montant du remboursement sera égal au tarif acquitté conformément aux règles tarifaires applicables, moins les frais de service, d'annulation et d'application de surtaxes, plus, conformément à toute loi applicable, les taxes, frais et redevances acquittés;

**10.3.1.2** Si une partie de votre (vos) billets a été utilisée, le montant du remboursement sera égal à la différence entre le tarif acquitté conformément aux règles tarifaires applicables et le tarif applicable pour le voyage à destination des lieux pour lesquels votre (vos) billet(s) a (ont) été utilisé(s), moins les frais de service, d'annulation et de surtaxes applicables, plus, conformément à toute loi applicable, le montant des taxes, frais et redevances acquitté.

**10.3.1.3** Dans l'éventualité du décès d'un passager ou d'un membre de sa famille proche et, à réception d'un certificat de décès valide et d'une preuve de la relation de parenté, nous rembourserons la totalité du tarif acquitté si le décès s'est produit avant le début du voyage, ou, dans le cas où le décès est intervenu après le début du voyage, un montant égal à la différence entre le montant total du tarif acquitté et le tarif applicable pour les segments/classes de vol ayant été utilisés. Conformément à toute loi applicable, nous prendrons en considération le montant des taxes, frais et redevances acquitté et applicables pour les segments de vols ayant été utilisés.

### **10.4 Remboursement de billets perdus**

**10.4.1** Si vous perdez votre (vos) billet(s) ou une partie de celui-ci (ceux-ci), et, sous réserve que vous nous fournissiez une preuve satisfaisante de cette perte et que vous vous acquittiez de frais administratifs, nous vous rembourserons dès que possible après l'expiration de la période de validité de votre (vos) billets, à condition que:

**10.4.1.1** le(s) billet(s) perdus ou la partie perdue de celui-ci (ceux-ci) n'ai(en)t pas été utilisé(e)(s), n'ai(en)t pas été précédemment remboursé(e)(s) ou remplacé(e)(s) (sauf si son (leur) utilisation, remboursement ou remplacement a résulté de notre propre négligence);et

**10.4.1.2** la personne à laquelle le remboursement est effectué s'engage, sous la forme que nous sommes susceptible d'exiger, à nous restituer le montant remboursé en cas de fraude et/ou dans la mesure où votre (vos) billet(s) perdu(s) ou la partie perdue de celui-ci (ceux-ci) a (ont) été utilisé(e)(s) (sauf si ladite fraude ou utilisation a résulté de notre propre négligence),

**10.4.2** Si nos services ou notre agent accrédité perd votre (vos) billet(s) ou une partie de celui-ci (ceux-ci), la perte relèvera de notre responsabilité.

### **10.5 Droit de refuser le remboursement**

**10.5.1** Sans préjudice des dispositions établies dans toute loi applicable, nous sommes susceptibles de refuser le remboursement d'un billet lorsque la demande a été formulée après l'expiration de la période de validité correspondante.



**10.5.2** A moins que vous n'établissiez d'une manière satisfaisante, soumise à notre appréciation, que vous disposez de l'autorisation de rester dans un pays particulier ou que vous allez quitter ledit pays par l'intermédiaire d'un autre transporteur ou moyen de transport, nous sommes susceptibles de refuser le remboursement du billet présenté, à nos services ou aux représentants officiels dudit pays, en guise de preuve de votre intention de quitter le pays en question.

#### **10.6 Monnaie**

Nous nous réservons le droit d'effectuer un remboursement sous la même forme et dans la même monnaie que celles utilisées pour le paiement de votre (vos) billet(s).

#### **10.7 Personnes habilitées à rembourser les billets**

Seuls le transporteur ayant originellement émis le(s) billet(s) ou son agent dûment accrédité sont autorisés à effectuer des remboursements volontaires.

#### **10.8 Délais de remboursement**

Conformément aux dispositions précédemment établies à l'article 10 et sans préjudice de celles prévues dans les présentes conditions de transport, si vous êtes en droit d'obtenir le remboursement d'un billet acheté directement auprès de nos services, nous vous le rembourserons, dans des circonstances normales, dans les sept (7) jours ouvrables, s'il a été acheté par l'intermédiaire d'une carte bancaire, ou dans les vingt (20) jours ouvrables, s'il a été acheté en espèces ou par chèque.

**10.8.1** Si votre (vos) billet(s) est (sont) non remboursable(s) et s'il(s) n'a (n'ont) pas été utilisé(s), nous vous rembourserons, conformément à la loi applicable, les taxes, frais et redevances collectées avec le tarif et indiqués sur celui-ci (ceux-ci). Ledit remboursement sera effectué dans des conditions identiques, à savoir en termes de délai, que celles mentionnées à l'article 10.8 ci-dessus.

### **ARTICLE 11**

#### **COMPORTEMENT À BORD DE L'APPAREIL**

##### **11.1 Généralités**

Si nous considérons que votre comportement à bord est susceptible de mettre en danger l'appareil ou toute personne ou bien présents à son bord, d'empêcher l'équipage de remplir ses obligations, si vous ne vous conformez pas aux instructions de celui-ci, à savoir celles relatives au tabagisme ou à la consommation d'alcool ou de drogues, si vous vous comportez d'une manière pouvant gêner, indisposer, affecter ou blesser d'autres passagers ou l'équipage, nous sommes susceptibles de prendre des mesures que nous jugeons raisonnablement nécessaires afin d'éviter le prolongement de telles situations, comme votre arrestation ou votre débarquement. En cas de débarquement, vous êtes passible d'un refus de transport pour la poursuite de votre voyage vers quelque point que ce soit. Si, en conséquence de toute situation mentionnée ci-dessus, nous vous débarquons et/ou détournons l'appareil, vous aurez à acquitter l'ensemble des coûts raisonnablement estimés pour ledit débarquement et/ou détournement.

##### **11.2 Appareils électroniques**

Pour des raisons de sécurité, nous sommes susceptibles d'interdire ou de limiter l'utilisation, à bord de l'appareil, des appareils électroniques, à savoir les téléphones cellulaires, les ordinateurs portables, les enregistreurs et radio portables, les lecteurs de CD, les jeux électroniques ou les dispositifs de transmission (tels que les jeux radiocommandés et les talkie-walkies). L'utilisation des aides auditives et des pacemakers cardiaques est autorisée.

## **ARTICLE 12 SERVICES ADDITIONNELS**

### **12.1 Par des tierces parties**

Si nous sollicitons à un tiers de vous fournir des services autres que le transport aérien, ou si nous émettons un billet ou un bon relatif à un transport (autre que le transport aérien) ou des services tels que des transferts en bus ou en train, des réservations d'hôtel ou similaires ou la location de véhicules sans conducteur, promus et annoncé sur [www.flytap.com](http://www.flytap.com), ces services seront fournis par ce tiers, et nous agissons uniquement en tant que votre agent (des passagers). Les conditions et termes généraux applicables au service fourni par ce tiers restent en vigueur. Nous ne serons pas responsables de la performance de ces prestataires de services ni de tout autre motif lié à la fourniture de ces services et, en particulier, des retards, annulations ou informations incorrectes annoncées par eux.

Si, après la sélection et le paiement d'un service de voyage, la réservation de services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou vos vacances sur notre site Web, vous ne bénéficierez pas des droits applicables aux voyages organisés de la **Directive UE 2015/2302. Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages organisés et des services de voyages connexes, qui modifie le Règlement (CE) n° 2006/2006 et la Directive 2011/83 / UE du Parlement européen et du Conseil et révoque la Directive 90/314/CEE du Conseil.**

Par conséquent, nous ne serons pas responsables de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, vous devez contacter le prestataire des services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires lors de votre visite sur notre site des réservations, les services de voyage prendront la forme d'un service de voyage connexe. Dans ce cas, comme l'exige la législation de l'Union européenne, TAP dispose d'une protection pour rembourser les paiements effectués en votre faveur pour services non prêtés en cas d'insolvabilité éventuelle de sa part et, le cas échéant, pour votre rapatriement. Cette protection ne couvre pas le remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

**La protection contre l'insolvabilité éventuelle est prêtée à TAP par International Passenger Protection Limited (IPP).**

**Vous pouvez contacter cette entité ou, le cas échéant, l'Autorité de Sécurité Alimentaire et Économique (Rua Rodrigo da Fonseca, n ° 73, 1269-274 Lisboa, téléphone: 217983600, fax: 217983654, courriel: [correo.asae@asae.pt](mailto:correo.asae@asae.pt), si les services contractés à TAP n'auraient pas été prêtés exécutés en cas d'insolvabilité éventuelle de notre part.**

**Note: La protection en cas d'insolvabilité ne couvre pas les contrats conclus avec des tiers, au-delà de TAP, qui pourraient être prêtés en cas d'insolvabilité éventuelle de notre part.**

**Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national. [En savoir plus.](#)**

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou vos vacances sur notre site Web, vous ne bénéficierez pas des droits applicables aux voyages organisés prévus dans la Directive 2015/2302.

Par conséquent, nous ne serons pas responsables de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, vous devez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires notre site Web dans un délai de vingt-quatre (24) heures suivant la réception de la confirmation de la réservation par la TAP, ces services de voyage constitueront un service de voyage connexe. Dans ce cas, comme l'exige le droit de l'Union, TAP dispose d'une protection pour rembourser les paiements effectués en votre faveur pour les services non prêtés en cas d'insolvabilité éventuelle de sa part et, le cas échéant, pour votre rapatriement. Cette protection ne couvre pas le remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire

des services concerné.

**Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national. [En savoir plus.](#)**

## **12.2 Transport de surface**

Dans le cas où nous fournissons également un transport de surface, celui-ci est soumis à d'autres conditions. Lesdites conditions vous seront remises sur demande.

## **ARTICLE 13 FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

### **13.1 Généralités**

**13.1.1** Vous êtes responsable de l'obtention de tous les documents de voyage et visas requis afin d'être en conformité avec l'ensemble des réglementations, lois, décisions, demandes, requêtes et règles ou instructions en matière de voyage des pays au départ ou à destination desquels vous vous envolerez ou par lesquels vous transitez.

**13.1.2** Nous ne serons pas responsable des conséquences encourues par le passager du fait qu'il (elle) n'est pas en possession des documents ou visas mentionnés à l'article 13.1.1 ci-dessus ou qu'il (elle) ne se conforme pas aux réglementations, lois, décisions, demandes, exigences et règles en matière de voyage ou instructions mentionnées dans ce même article.

### **13.2 Documents de voyage**

Avant le voyage, vous êtes tenus de présenter l'ensemble des documents de sortie, de transit, d'entrée, de santé et les autres documents requis par la loi, la réglementation, les dispositions ou autres règles des pays concernés. Vous êtes tenus de nous autoriser à en faire des copies et à les conserver et, si la demande vous en est faite, de confier votre passeport ou un document de voyage équivalent à un membre de l'équipage de l'appareil jusqu'à la fin du vol. Nous nous réservons le droit de refuser votre transport si vous ne vous conformez pas auxdites exigences ou si vos documents de voyage se révèlent ne pas être en ordre.

### **13.3 Refus d'entrée**

Si l'entrée dans un pays vous est refusée, vous serez responsable du paiement de toute amende, pénalité, sanction ou frais qui nous seront imposés par toute agence gouvernementale du pays concerné, du paiement des frais de détention qui sont susceptibles de nous être imposés, du paiement des frais que nous sommes raisonnablement susceptibles de payer ou d'accepter de payer pour vous transporter au départ dudit pays. Nous ne rembourserons pas le montant perçu pour votre transport jusqu'au point où l'entrée vous a été refusée.

### **13.4 Responsabilité du passager en matière d'amendes, de frais de détention, etc.**

Si nous sommes dans l'obligation d'acquiescer des amendes, pénalités, frais, sanctions ou coûts divers ou d'assumer des dépenses, en raison de votre non-respect des lois, réglementations, décisions, demandes ou autres exigences en matière de voyage des pays concernés ou par votre non-présentation des documents nécessaires, vous êtes dans l'obligation, sur demande, de nous rembourser toute somme versée ou dépensée. La valeur relative à un transport non utilisé sur votre (vos) billet(s) et/ou toute somme d'argent vous appartenant en notre possession est susceptible d'être prise en considération dans la cadre dudit remboursement.

### **13.5 Contrôles douaniers**

Si cela est exigé, vous devez être présent lors du contrôle de vos bagages par les douanes ou par d'autres représentants gouvernementaux. Nous ne serons pas responsables envers vous des pertes ou dommages que vous êtes susceptibles de subir au cours desdits contrôles ou par suite de votre absence lors de celui-ci.

### **13.6 Contrôles de sécurité**

Vous devez soumettre et autoriser vos bagages à être soumis aux contrôles de sécurité effectués par nos services, par des représentants des autorités gouvernementales ou aéroportuaires ou par des transporteurs.

#### **ARTICLE 14 TRANSPORTEURS SUCCESSIFS**

Le transport assuré par nos services ou par d'autres transporteurs sur la base d'un billet ou d'un billet complémentaire est considéré comme une opération unique dans le cadre de la Convention. Néanmoins, veuillez considérer attentivement l'article 15.1.11 ci-dessous.

#### **ARTICLE 15 RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES**

La responsabilité de TAP PORTUGAL et de chaque transporteur intervenant dans votre voyage sera déterminée conformément aux conditions de transport de chacun. Nos dispositions en matière de responsabilité sont les suivantes:

**15.1.1** Sauf disposition contraire dans les présentes, le transport international, tel que défini dans la Convention, est soumis aux règles de responsabilités édictées par celle-ci.

**15.1.2** Notre responsabilité en matière de dommages dans l'éventualité du décès, de blessures ou d'autres dommages corporels subis par un passager et causés par un accident n'est soumise à aucune limitation d'ordre financier, qu'elle soit définie par la loi, la convention ou par contrat.

**15.1.2.1** L'obligation de contracter une assurance établie à l'article 7 du règlement (CEE) n° 2407/92 du Conseil, du 23 juillet 1992, doit être entendue comme imposant que nous soyons assurés à concurrence de la limite de notre responsabilité définie à l'article 15.1.2.2 ci-dessous et à un niveau raisonnable au delà de cette limite.

**15.1.2.2** Pour tous les dommages à concurrence de **113 100 DTS**, nous ne pouvons exclure ou limiter notre responsabilité en prouvant que nos services ou nos agents ont pris toutes les mesures nécessaires afin d'éviter les dommages ou qu'il leur a été impossible de prendre lesdites mesures.

**15.1.2.3** Sauf dans la cas où la Convention de Montréal est applicable, les dispositions établies à l'article 15.1.2.2 ci-dessus ne seront pas applicables aux réclamations qui, quelle que soit la manière dont elles sont formulées, sont présentées par des assurances publiques ou des entités similaires (sauf si lesdites entités sont originaires des États-Unis d'Amérique). Lesdites réclamations seront soumises à la limite spécifiée dans la Convention et à l'ensemble des défenses prévues dans les présentes.

**15.1.2.4** Nonobstant les dispositions établies à l'article 15.1.2.2 ci-dessus, si nous prouvons que les dommages ont été causés par la négligence du passager décédé ou blessé ou que celui-ci y a contribué, nous sommes susceptibles d'être totalement ou partiellement exonérés de notre responsabilité conformément à la loi applicable.

**15.1.2.5** Nous serons dans l'obligation, sans retard et dans tous les cas, au plus tard le quinzième jour (15) suivant l'établissement de l'identité de la personne ayant naturellement droit à l'indemnisation, de procéder au paiement de l'avance nécessaire lui permettant de faire face à ses besoins économiques immédiats sur une base proportionnelle aux dommages subis.

**15.1.2.6** Sans préjudice des dispositions établies à l'article 15.1.2.5 ci-dessus, les paiements de avances de pourront être, en cas de décès, inférieurs à l'équivalent en euros de **16 000 DTS** par

passager.

**15.1.2.7** Le fait de procéder au paiement d'une avance ne signifie pas que nous reconnaissons notre responsabilité.

**15.1.2.8** Sauf dans les cas décrits à l'article 15.1.2.4 ci-dessus ou dans des circonstances où il est postérieurement prouvé que les dommages ont été causés par la négligence de la personne ayant reçu le paiement de l'avance ou qu'elle y a contribué, ou que ladite personne n'était pas la personne ayant droit à l'indemnisation, le paiement d'une avance telle que définie à l'article 15.1.2.5 ci-dessus ne sera pas remboursable.

**15.1.3** Sans préjudice des dispositions établies à l'article 9 ci-dessus ou de toute loi applicable, à moins que nous ne prouvions que nos employés ou agents ont pris toutes les mesures qui pouvaient être requises afin de prévenir les dommages ou qu'il nous, ou leur, a été impossible de prendre lesdites mesures, auquel cas nous ne pouvons être tenus pour responsables, notre responsabilité pour les dommages causés par le retard du transport des personnes est limité à l'équivalent en euros de **4 694 DTS** par passager.

**15.1.4** Notre responsabilité en cas de dommages causés aux bagages ou de leur retard est, en vertu de la Convention, soumise à des limites, qui ne s'appliquent pas si vous apportez la preuve que les dommages ou le retard a résulté d'un acte ou d'un oubli de notre part, de celle de nos employés ou de nos agents, commis (i) dans l'intention de causer des dommages ou (ii) par imprudence et en ayant connaissance des probables dommages qui en résulteraient.

**15.1.5** Dans la plupart des cas, la Convention de Varsovie telle qu'amendée, établit une limite de responsabilité de **17 DTS** par kilogramme de bagages enregistrés et une limite de responsabilité de **332 DTS** pour tous les bagages non enregistrés d'un passager. Néanmoins, chaque fois que la Convention de Montréal est applicable, notre responsabilité relativement au transport des bagages est limitée à l'équivalent en euros de la somme de **1 131 DTS** pour chaque passager, en cas de destruction, perte, dommages ou retard. Si, au moment où vous présentez vos bagages pour l'enregistrement, vous déclarez, par écrit, une valeur supérieure, sous la forme d'une déclaration de valeur soumise à des frais supplémentaires, notre responsabilité sera limitée à cette valeur supérieure déclarée. Si une loi applicable établit des limites différentes, celles-ci seront applicables.

**15.1.6** Si le poids de vos bagages enregistrés n'est pas indiqué sur l'étiquette d'enregistrement des bagages, nous présumerons que celui-ci n'est pas supérieur à la franchise de bagages pour la classe de service indiquée sur votre billet.

**15.1.7** Nous ne pouvons être tenus pour responsables de toute maladie, blessure, incapacité, décès attribuable à votre condition physique ou à la détérioration de celle-ci ainsi que des dommages causés à vos bagages.

**15.1.8** Les dommages causés par vos bagages à d'autres bagages ou aux biens de tiers, à savoir nos biens propres, relèveront de votre responsabilité.

**15.1.9** Nous ne pouvons être tenus pour responsables des dommages liés à des objets que vous ne devez pas inclure dans vos bagages conformément à l'article 8.3 ci-dessus, objets notamment fragiles, périssables et de valeur (tels qu'argent, bijoux, métaux précieux, lunettes, lentilles de contact, prothèses ou autres dispositifs orthopédiques de tout type, ordinateurs personnels ou tout autre équipement associé, téléphones cellulaires et autres appareils électroniques personnels, documents négociables, titres et autres documents de valeur), clés, documents professionnels ou d'enseignement, échantillons, passeports ou autres documents d'identité.

**15.1.10** Toute responsabilité nous incombant sera exclue ou réduite dans le cas où nous apportons la preuve qu'une négligence ou omission de votre part, respectivement, en a été la cause ou y a contribué.

**15.1.11** Sans préjudice des dispositions établies dans toute loi applicable, nous ne serons responsables des dommages occasionnés durant le transport que sur un vol ou sur un segment de vol où notre code de désignation de compagnie aérienne apparaît dans la case transporteur du billet pour ledit vol ou segment de vol. Si nous émettons un billet ou si nous enregistrons des bagages devant être transportés par un autre transporteur, nous n'agissons qu'en qualité d'agent pour ledit transporteur, mais il vous est possible, néanmoins, de présenter une réclamation au premier ou au dernier transporteur.

**15.1.12** Nous ne pourrions être tenus pour responsables des dommages entraînés par notre respect des lois applicables et/ou des règles et réglementations gouvernementales ou par suite de votre non-respect de celles-ci.

**15.1.13** Sauf disposition contraire expresse figurant dans les présentes conditions de transport ou dans toute loi applicable, nous ne sommes redevables que des dommages-intérêts recouvrables relatifs à des pertes ou des frais engagés dont la preuve est apportée.

**15.1.14** Le contrat de transport, à savoir les présentes conditions de transport et les exclusions et limitations de responsabilité, s'applique à nos agents accrédités, employés, agents, représentants et directeurs de la même façon qu'il s'applique à nos services. Le montant total recouvrable auprès de nos services ou desdits agents, mandataires, employés, agents, représentants et directeurs n'excèdera pas le montant de notre propre responsabilité, si elle est établie.

**15.1.15** Sauf disposition expresse établie dans les présentes conditions de transport, rien ne doit impliquer dans celles-ci la renonciation à une exclusion ou limitation de notre responsabilité dans le cadre de la Convention ou des lois applicables.

## **ARTICLE 16**

### **RÉCLAMATIONS ET ACTIONS EN JUSTICE**

#### **16.1 Réclamations concernant les bagages**

**16.1.1** Sauf preuve contraire, la réception des bagages enregistrés par le porteur du coupon de bagages sans aucune réclamation de sa part à ce moment là constitue la preuve suffisante que les bagages enregistrés lui ont été remis en bon état et conformément aux conditions générales du contrat de transport.

**16.1.2** Si vous souhaitez nous présenter une réclamation concernant des dommages sur vos bagages en soute, vous devez le faire dès que vous constatez les dommages et, au plus tard, dans un délai de 7 (sept) jours à compter de la date de remise des bagages. Si vous souhaitez nous présenter une réclamation concernant un retard de bagages, vous devez le faire dans un délai de 21 (vingt-et-un) jours à compter de la date à laquelle ceux-ci vous ont été remis.

**16.1.3** Normalement, nous répondons à votre réclamation écrite dans les vingt-huit (28) jours ouvrés à compter de la date à laquelle nous la recevons. Dans les cas où ce délai s'avère insuffisant pour que nous puissions réaliser une analyse approfondie de votre réclamation, nous vous donnerons une réponse préliminaire pour vous expliquer les raisons de notre retard.

Les réclamations doivent être présentées par écrit auprès de notre service d'assistance spécialisé « Contactez-nous » sur <https://www.flytap.com/support/complaint> ou par téléphone ou vidéoconférence (les coordonnées sont disponibles sur

<https://www.flytap.com/support/contacts>).

**16.1.4** Tout droit à la réparation du dommage en vertu de la Convention cessera si aucune action n'est intentée dans un délai de deux (2) ans à compter de la date d'arrivée de l'avion à destination ou de la date à laquelle l'appareil aurait dû arriver ou encore de la date à laquelle le transport a été interrompu. Les délais sont calculés conformément à la législation du tribunal compétent en la matière.

## **16.2 Réclamations relatives aux retards, aux refus d'embarquement ou aux annulations de vols**

**16.2.1** L'article 16.2 s'applique aux réclamations présentées en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil, du 11 février 2004, qui établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers des transports aériens en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et qui abroge le règlement (CEE) n°295/91.

**16.2.2** Les passagers doivent présenter leurs réclamations directement auprès de TAP Air Portugal et attendre sa réponse dans un délai de vingt-huit (28) jours ouvrés (ou tout autre délai inférieur prévu par la législation), avant de recourir aux services de tiers afin que ceux-ci présentent une réclamation en leur nom. Les réclamations peuvent être faites auprès de notre service d'assistance spécialisé « Contactez-nous » sur <https://www.flytap.com/support/complaint> ou par téléphone ou vidéoconférence (les coordonnées sont disponibles sur <https://www.flytap.com/support/contacts>).

**16.2.3** Les dispositions de l'article 16.2.2 ne s'appliquent pas aux passagers n'ayant pas la capacité juridique pour présenter des réclamations. Dans ces cas, la réclamation peut être présentée par les représentants légaux du passager, TAP Air Portugal pouvant exiger des preuves de leurs pouvoirs respectifs.

**16.2.4** En toutes circonstances, sous réserve des dispositions de l'article 16.2.3, TAP Air Portugal ne traitera pas les réclamations présentées par des tiers et ne sont pas accompagnées des documents justifiant de leurs pouvoirs pour représenter le passager.

**16.2.5** Les passagers ont le droit, conformément aux dispositions de l'article 16.2, d'obtenir des conseils juridiques ou d'autre nature avant de soumettre leur réclamation directement à TAP Air Portugal.

**16.2.6** Conformément aux procédures de TAP Air Portugal et sauf indications contraires exprimées par écrit par le passager, tout paiement d'une indemnisation financière sera effectué sur la carte ou le compte bancaire utilisé par le passager lors de sa réservation. TAP Air Portugal pourra exiger un justificatif afin d'attester que le passager est bien titulaire du compte bancaire en question.

## **16.3 Délai pour engager une action**

Le délai pour engager une action devant les tribunaux nationaux est celui qui résulte de la législation nationale applicable au cas en question.

### **REMARQUE :**

Depuis le 15 février 2016, la plateforme électronique de règlement des litiges en ligne (RLL) est disponible sur <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Cette plateforme vise à résoudre les litiges de façon plus rapide, facile et économique. À chaque fois que des consommateurs font une réclamation via la plateforme RLL, les organismes de règlement

alternatif de litiges (RAL) interviennent en tant qu'arbitres entre les parties pour résoudre le différent.

Pour plus d'informations concernant le RAL, veuillez consulter

[http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr-odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm) et <http://cec.consumidor.pt/>.

## **ARTICLE 17 AUTRES CONDITIONS**

Votre transport et celui de vos bagages sont également fournis conformément aux autres réglementations et conditions s'appliquant à nos services ou ayant été adoptés par ceux-ci. Lesdites réglementations et conditions, susceptibles de varier dans le temps, sont importantes et concernent, entre autres choses, le transport de mineurs non accompagnés, de femmes enceintes et de passagers malades, les restrictions relatives à l'utilisation des appareils et objets électroniques, le tabagisme et la consommation de boissons alcoolisées à bord, les passagers à mobilité réduite, les objets interdits dans les bagages et les limites de dimensions, taille et poids de ceux-ci.

Lesdites réglementations et conditions vous seront communiquées sur demande.

## **ARTICLE 18 INTERPRÉTATION**

Le titre de chaque article des présentes conditions de transport est destiné à en faciliter la compréhension et ne doit pas être pris en considération pour l'interprétation du texte.

## **ARTICLE 19 MODIFICATION**

Aucun agent, employé, directeur ou représentant de TAP ne dispose de l'autorité pour altérer, modifier ou renoncer à l'application des dispositions des présentes conditions de transport ou des réglementations propres à TAP.

## **ARTICLE 20 DROIT APPLICABLE**

Les présentes conditions de transport seront soumises et interprétées conformément aux lois du Portugal.

## **ARTICLE 21 JURIDICTION**

Sauf disposition contraire établie dans les présentes conditions de transport ou dans la Convention ou dans tout autre loi applicable, tout litige relatif à votre contrat de transport avec TAP doit être soumis à la juridiction exclusive du tribunal de Lisbonne, Portugal, à l'exclusion de tout autre tribunal.

## **ARTICLE 22 VERSION DE RÉFÉRENCE**

Les présentes conditions de transport existent en version portugaise et anglaise et sont susceptibles d'exister dans d'autres langues. En cas de conflit entre ces versions et la version portugaise, cette dernière prévaudra.

**TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES, S.A.**